

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
И. В. Филимоненко  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ**  
080111.65 «Маркетинг»

Управление комплексом маркетинга для успешного развития предприятия  
малого бизнеса

Руководитель

Выпускник

Нормоконтролер

Смирнова Е. В.

Порошин Д. В.

Рыжкова О.В.

Красноярск 2016

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Управление комплексом маркетинга для успешного развития предприятия малого бизнеса» содержит –99 страниц текстового документа, -53 использованных источников.

РЫНОК СВАРОЧНЫХ УСЛУГ, МАЛЫЙ БИЗНЕС, МАРКЕТИНГОВАЯ СРЕДА, SWOT-АНАЛИЗ, КОМПЛЕКС МАРКЕТИНГА, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ.

Объект: предприятие малого бизнеса г. Красноярска.

Предмет исследования: маркетинговые стратегии.

Целью дипломного проекта является разработка инструментальных маркетинговых стратегии и мероприятий предприятия «Спектр-сварка».

В связи с поставленной целью определены следующие задачи:

- провести анализ российского и местного рынка сварочных услуг;
- изучить и проанализировать внутреннюю среду предприятия;
- описать влияние факторов макросреды на деятельность предприятия «Спектр-сварка»;
- сформировать маркетинговую стратегию предприятия;
- разработать решения по комплексу маркетинга;
- оценить эффективность маркетинговых решений.

В ходе работы были достигнуты следующие результаты: проанализирован российский и местный рынок сварочных услуг; на основе выполненного SWOT-анализа предложена стратегия развития предприятия и мероприятия по совершенствованию комплекса маркетинга.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. Анализ рынка услуг по сварке.....	5
1.1 Анализ российского рынка сварочных услуг .....	5
1.2 Анализ регионального рынка сварочных услуг.....	19
2.Анализ факторов маркетинговой среды .....	32
2.1 Анализ внутренней среды предприятия «Спектр-сварка».....	32
2.2 Влияние факторов внешней среды на деятельность предприятия .....	43
3. Разработка инструментальных маркетинговых стратегий предприятия «Спектр-сварка» .....	57
3.1 Формирование бизнес и маркетинговой стратегии на основе SWOT-анализа .....	57
3.2 Разработка решений по маркетинг-микс.....	71
3.3 Оценка эффективности маркетинговых решений .....	75
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	84

## ВВЕДЕНИЕ

С развитием технологий проведение сварочных работ стало более доступным для потребителя. Если раньше на объекты приходилось привозить сварочный аппарат массой от 50 кг и более, то сейчас применяются сварочные инверторы массой от трех до десяти килограмм. Средства защиты стали более удобными и функциональными, появились маски «хамелеоны» облегчающие труд сварщика. Все это позволяет снизить стоимость услуг и увеличить область применения сварки на производстве и в быту. Развитие сети «интернет» позволяет успешно информировать потребителей о тех или иных возможностях и решениях, которые могут предоставить компании и частные лица, занимающиеся сварочными работами. Со временем появляется все больше компаний занимающихся услугами сварщика, это повышает уровень конкуренции, что в свою очередь заставляет компании задуматься об эффективном маркетинге.

Для построения эффективного маркетинга, предприятию необходимо разработать маркетинговую стратегию и комплекс маркетинга, содержащий мероприятия и программы по улучшению продуктовой, сбытовой, коммуникационной и ценовой политики. В сфере услуг важно обратить внимание на процесс и субъектов оказания услуг, а также на физическое окружение процесса предоставления услуг. Немаловажной является оценка эффективности маркетинговых решений, необходимая для своевременного выявления эффективных мероприятий, влияющих на ключевые показатели развития предприятия.

Объектом дипломного проекта является предприятие малого бизнеса «Спектр-сварка»

Предмет исследования: маркетинговые стратегии

Целью дипломного проекта является разработка маркетинговой стратегии предприятия «Спектр-сварка», оказывающего услуги по сварке в г. Красноярске.

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		3

В связи с поставленной целью определены следующие задачи:

- провести анализ российского рынка сварочных услуг;
- провести анализ рынка сварочных услуг в г. Красноярск;
- изучить и проанализировать внутреннюю среду предприятия «Спектр-сварка»;
- описать влияние факторов макросреды на деятельность предприятия «Спектр-сварка»;
- сформировать маркетинговую стратегию предприятия;
- разработать решения по комплексу маркетинга;
- оценить эффективность маркетинговых решений.

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
						4
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

## 1. Анализ рынка услуг по сварке

### 1.1 Анализ российского рынка сварочных услуг

Сварка - это технологический процесс получения неразъёмного соединения материалов за счёт образования атомной связи.

Услуги по сварке металлов подразумевают изготовление, ремонт, монтаж, реконструкцию, модернизацию продукции и деталей различного назначения с применением сварки металлов и/или родственных процессов.

В общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД) услуги по сварке имеют следующий код и описание: код 28.52 - обработка металлических изделий с использованием основных технологических процессов машиностроения. Эта группировка включает: сверление, точение, фрезерование, электроэрозионную обработку, строгание, притирку, доводку, протягивание, рихтовку, резку, шлифование, затачивание, сварку и т.п. обработку металлических изделий[1].

В общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2) услуги по сварке имеют следующий код и описание: 28.52.20.114 - Услуги по сварке, склеиванию и другим способам соединения металлических изделий [2,3].

Широкое применение сварки объясняется ее технико-экономическими преимуществами по сравнению с другими способами соединения металлических заготовок и деталей. Экономия металла, ускорение производственного процесса, снижение стоимости продукции и высокое качество сварных соединений сделали сварку прогрессивным технологическим процессом. Например, при замене клепаных конструкций сварными расход металла сокращается на 15-30%. Сварные конструкции обычно на 10—15% легче клепаных и на 30—40% легче литых, что приводит к значительной экономии металлов. Сварка позволяет получать более рациональные конструкции, используя различные профили проката. Стоимость сварных конструкций значительно снижается, так как

уменьшается трудоемкость таких подготовительных работ, как резка, пробивка или сверление отверстий, чеканка. Некоторые литые изделия можно заменить более легкими сварными, при этом экономия металла может достигать 40-50% массы изделия. Изготовление, монтаж металлических и сборных железобетонных конструкций и сооружений во многих случаях неразрывно связаны с применением различных сварочных процессов.

Основными функциями специалистов по сварке являются:

- изготовление металлоконструкций;
- изготовление изделий из металла;
- ремонт металлических конструкций, изделий, деталей и т.д.;
- монтаж (соединение) и установка металлических конструкций, изделий, деталей и т.д.;
- модернизация и усиление металлических частей;
- реконструкция (восстановление) металлических элементов.

Сферы применения услуг по сварке:

- производство;
- инженерные сети;
- строительство зданий и сооружений;
- бытовые нужды;
- ремонт и обслуживание автотранспорта и тяжелой техники;
- ремонт, установка, модернизация производственного оборудования и станков.

Сварка – межотраслевой процесс, специалисты в области сварки работают на предприятиях различных форм собственности, организационно-правовых форм и размеров на всей территории России. По данным, полученным в результате анкетирования Минтруда РФ по вопросам формирования национального справочника профессий, востребованных на рынке труда, крупные и средние организации (около 56% среди рассматриваемых в рамках сектора), а также особо крупные (около 34%), которые рассматриваются в рамках обзора, как правило, занимаются видами

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		6

экономической деятельности, содержащими сварку в качестве неосновного вида деятельности. Малые организации (около 8%), как правило, занимаются сваркой в качестве основного вида деятельности (по подсекторам, например, обработка металлических изделий, производство бетонных и железобетонных работ). Основные виды деятельности средних и крупных организаций, применяющих сварку, согласно ОКВЭД 029-2001: строительство, производство готовых металлических изделий, предоставление услуг в этих областях [4].

Одной из причин востребованности сварочных услуг служит нехватка квалифицированных сварщиков и необходимого оборудования на предприятиях. Это заставляет предприятия нанимать подрядные организации и специалистов со стороны для выполнения своих задач, а также ведет к сокращению количества оказываемых услуг по сварке этими предприятиями. В результате образуются частично свободные ниши. Именно их и заполняют организации и предприниматели, оказывающие услуги по сварке. На основе этого утверждения для определения основных направлений деятельности на рынке услуг по сварке и степени их востребованности можно использовать результаты опроса Министерства труда и социальной защиты РФ «Формирование Справочника профессий, востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий» (Приложение А).

Перечень ключевых профессий в области сварки (Приложение А) сформирован на основании экспертных оценок специалистов сварочного производства России, крупнейших работодателей в области сварки (Газпром, Транснефть, Трансстрой), профессорского состава ведущих технических университетов России, работающих сообща на платформах крупнейшего профессионального сообщества сварщиков России – Национального Агентства Контроля Сварки, а также анализа опроса Министерства труда и социальной защиты РФ (Минтруд России) «Формирование Справочника профессий, востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий».



При формировании перечня ключевых профессий сектора сварки также справочно использовалась система социально-трудовых справочников: Общероссийский классификатор занятий, Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

В перечень входят профессии максимально распространённые в настоящее время, профессии, развитие которых предполагается в ближайшем будущем, профессии, без которых сварочное производство и промышленность страны в целом существовать не могут, несмотря на их незначительное количественное распространение. Кроме того, профессии конкретизированы в своих наименованиях для целей разработки профессиональных стандартов в области сварки.

Российская промышленность обуславливает высокую востребованность на рынке труда специалистов рабочих профессий. Одной из лидирующих позиций по спросу является профессия сварщика различных квалификаций. Механизация, роботизация и автоматизация производства привела к появлению профессии оператора в сварочном производстве[5].

Проанализировав список ключевых профессий сектора сварочных работ (Приложение А) и оставив в этом списке только профессии непосредственно связанные с проведением сварочных работ, получаем основные направления сварочных услуг (таблица 1)

Таблица 1 - Описание ключевых услуг в зависимости от применяемой технологии сварки

Виды услуг в зависимости от технологии сварки	Сфера применения
Ручная дуговая сварка плавящимся покрытым электродом (электросварка)	Для сварки всех марок сталей и чугунов, а также цветных металлов и сплавов специальными электродами.  Выполнение коротких и криволинейных швов различной сложности, в труднодоступных местах, например, при изготовлении металлоконструкций и каркасов для строительства и промышленности, соединение закладных деталей, сварка трубопроводов и пр.
Ручная дуговая сварка плавящимся электродом (подающаяся проволока)	При производстве конструкций из углеродистых, низколегированных и нержавеющей сталей.  Сварка под флюсом: В сравнении с электродуговой сваркой имеет большую производительность – в 5-10 раз, а благодаря повышенным температурам в области сваривания резко увеличивается глубина проплавления металла.  Применяют в массовых производствах для соединения деталей с прямолинейными и кольцевыми швами большой длины на деталях с достаточной толщиной. Пример – сваривание труб большого диаметра, изготовление балок для кранов, в кораблестроении.
Ручная дуговая сварка неплавящимся электродом (аргонодуговая и плазменная сварка)	Плазменная сварка:  шов получается очень тонкий и аккуратный.  Сфера применения. Соединение деталей из самых различных сплавов, в том числе очень тугоплавких, в изготовлении толстостенных деталей, габаритных конструкций. Применяется в некоторых случаях для сварки тонкостенных изделий с отбортованными соединениями, а также для горячей сварки чугуна, цветных металлов и наплавки твердых сплавов  Аргонодуговая сварка:  применяется, главным образом, при изготовлении тонкостенных конструкций из специальных сталей и цветных металлов и сплавов. Неплавящимся электродом лучше всех других способов сваривать тонколистовой металл – швы практически незаметны
газовая сварка (применяется ацетилен или пропан-бутан)	Метод особенно подходит для сварки стальных трубопроводов малого диаметра, а также для присоединения арматуры к трубопроводам, для ремонтных работ, пайки-сварки. Газосваркой выполняют наплавку поверхностей изношенных деталей, наплавку твердых сталей и т.д.  Применяют для: сварки легированной стали, стали толщиной 0,2—5 мм (с увеличением толщины металла, в связи с медленным нагревом, снижается производительность), цветные металлы, инструментальные стали, требующие постепенного мягкого нагрева и замедленного охлаждения.

## Окончание таблицы 1

термитная сварка	соединения стальных и чугунных деталей — стыковки рельсов, труб, заварки трещин, наплавки поверхностей при ремонте, для соединения разнообразных изделий (например, элементов заземляющего контура). Для ремонта крупных стальных и чугунных деталей, а также для приливки отломанных частей стальных деталей, например зубьев крупных шестерен.
автоматическая дуговая сварка плавящимся электродом	Сварка под флюсом применяют в серийном и массовом производствах для выполнения длинных прямолинейных и кольцевых швов в нижнем положении на металле толщиной 2 - 100 мм. Автоматическую сварку широко применяют при изготовлении котлов, резервуаров для хранения жидкостей и газов, корпусов судов, мостовых балок и других изделий.  Электрошлаковую сварку широко применяют в тяжелом машиностроении для изготовления ковано - сварных и лито - сварных конструкций, таких, как станины и детали мощных прессов и станков, коленчатые валы судовых дизелей, роторы и валы гидротурбин, котлы высокого давления и т. п. Толщина свариваемого металла составляет 50 - 2000 мм.
автоматическая дуговая сварка неплавящимся электродом	Области применения сварки в защитных газах охватывают широкий круг материалов и изделий (узлы летательных аппаратов, элементы атомных установок, корпуса и трубопроводы химических аппаратов и т. п.). Аргонодуговую сварку применяют для цветных (алюминия, магния, меди) и тугоплавких (титана, ниобия, ванадия, циркония) металлов и их сплавов, а также легированных и высоколегированных сталей.
контактная сварка	Используется для сваривания очень тонких деталей (от 0,01 мкм), а также, для листов стали толщиной не больше 20 мм. Находит применение в изготовлении электроники, авиационной промышленности и судостроении, машиностроении. товаров массового производства из листовых металлов - автомобильных кузовов, хозяйственно-бытового оборудования, железнодорожных вагонов, электровакуумных приборов, электронных компонентов и т.д
автоматическая диффузионная сварка	Применение такой технологии экономически оправдано только тогда, когда требуется изготавливать детали из дорогостоящих материалов (титана, циркония и т.д.) с очень малыми допусками на размеры.
автоматическая лучевая сварка	Метод пригоден практически для любых металлов. Такой сваркой обычно выполняются плотные соединения встык и внахлестку. Лазерный луч применяется также для резки металлов и других материалов. Исполнение быстрое и экономичное.

На основе данных из таблицы 1 можно выделить основные виды сварки, наиболее востребованные в настоящее время на рынке сварочных услуг:

- дуговая;
- газовая;
- контактная;
- лучевая;
- термитная;
- диффузионная.

На рисунке 1 представлены практически все современные виды сварки, применяемые в различных областях и сферах деятельности.



Рисунок 1 - Виды сварки металлов

В таблице 2 приведены факторы макросреды и их влияние на сектор сварки (на основе опроса экспертов в области сварки, имеющих стаж работы в данной сфере от 4 до 45 лет, высшее техническое образование,

занимающих руководящие должности на предприятиях, работающих в области сварки из 15-ти крупных городов России). Эксперты дали развернутый ответ о факторах развития сектора сварки, которые могут повлиять на количественные характеристики (численность занятых), и факторах развития профессий, которые могут повлиять на качественные характеристики (содержание трудовых функций, требования к знаниям и умениям, уровню образования) профессий в области сварки. Среди этих факторов выделены следующие группы факторов:

- экономические;
- политические;
- институциональные (например, изменение законодательства);
- технико-технологические (научные открытия, развитие технологий, средств труда и инструментов и т.д.);
- социальные (изменения в представлениях населения о престижности профессий, потребности соблюдения баланса труда и личной жизни и пр.).

Таблица 2 - Факторы макросреды, влияющие на рынок услуг по сварке в России в 2016 году

Факторы макросреды	Влияние на рынок
Экономические факторы:	
повышение доступности кредитов; увеличение государственных расходов на строительство и развитие производства; снижение курса рубля; снижение покупательной способности населения	Изменения коснутся: объемов работ, заработной платы, экспорта/импорта, цен на услуги, возможность применения более технически совершенного оборудования, изменение спектра услуг
Изменения в налоговой системе	Влияют на величину чистой прибыли предприятий
Снижение объема работ по строительству крупных объектов и проектов на 6-7% в год	Снижает занятость специалистов.
Снижение финансирования программы «Государственная поддержка развития малого и среднего предпринимательства» на 30 %	Служит барьером для появления новых игроков, усложняет обеспечение оборудованием и ресурсами малых предприятий.
Повышение цен на расходные материалы (электроды, сварочная проволока, технический газ, флюс и т.д.)	Входят в стоимость услуг по сварке. В некоторых случаях имеют решающее значение при выборе технологии сварки (например, при сварке цветных металлов).

## Продолжение таблицы 2

Доступность сварочного оборудования на рынке	<p>Определяет спектр сварочных услуг: исполнители отказываются предоставлять некоторые виды услуг по сварке из-за отсутствия подходящего оборудования.</p> <p>Влияет на качество: более современное оборудование обеспечивает лучшее качество при тех же усилиях и затратах.</p> <p>Доступность оборудования снижает спрос на сварочные услуги.</p>
Повышение цен на импортное оборудование, малое количество отечественных производителей сварочного оборудования и специального инструмента для проведения сварочных работ	Амортизация оборудования и инструмента входит в стоимость услуг. Дорогое оборудование снижает доступность некоторых сварочных услуг для населения.
Социальные факторы:	
Сокращение количества образовательных учреждений и выпускников профессиональных учебных заведений - специалистов по металлообработке, строительным, монтажным и ремонтно-строительным работам	снижение численности обучающихся сварке и стремящихся в профессию. Дефицит специалистов по сварке
Традиции и менталитет	Определяют поведение заказчика, которое необходимо учитывать при продвижении и оказании услуг.
Политические и правовые факторы:	
ухудшение международной ситуации в отношении Российской Федерации (например, санкции)	Возможно уменьшение численности занятых в сварочном производстве вследствие ухудшения политической обстановки вокруг РФ.
Сложности при получении патентов, лицензий и различных государственных разрешений (на строительство сооружений и внесение изменений в конструкцию), сложности при оформлении документов.	Разрешения влияют на принятие решения заказчиком о начале строительства. Сложности при получении лицензии ограничивают возможности исполнителей сварочных услуг.
Разработка нормативной документации Ужесточение законодательства в части контроля качества выполняемых работ	рост уровня квалификации работников, рост ответственности организаций и работников
Технико-технологические факторы:	
Применение автоматических и роботизированных установок Внедрение достижений науки и техники в производство	<p>Количественные изменения: увеличение потребности в сварщиках и специалистах, способных работать со сложным автоматизированным и роботизированным оборудованием, а также быстро осваивать новые типы оборудования и технологий, появляющиеся на производстве.</p> <p>Качественные изменения: повышение требований к квалификации работников. Появление нового оборудования и технологий приведет к росту потребности в специалистах, на высоком уровне владеющих навыками работы с вычислительной техникой, в том числе в различных информационных системах. Уменьшение численности рабочих в секторе за счет увеличения производительности труда.</p>

## Окончание таблицы 2

Нововведения в ГОСТ и СНИП	Определяют технологию изготовления конструкций и изделий из металла, влияют на проектирование инженерных сетей и выбор материалов. Влияют на требования, предъявляемые к сварщикам.
Новые технологии и методы сварки	Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика.
Новые разработки и совершенствование оборудования для сварки	Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика.
Появление технологий заменяющих сварку металла (применение гофрированных труб из нержавеющей стали, сварка-пайка полипропиленовых и медных труб, склеивание металлов, цанговые соединения труб)	Сокращение спроса на определенные сварочные работы. Например, применение сварки полипропиленовых труб частично сократило спрос на сварку металлических труб, так как является более рациональной и менее затратной.
Развитие интернет-технологий	Влияют на осведомленность заказчика о процессах сварки, способах решения задач. Интернет предоставляет возможность быстро и без особых усилий получать информацию о компаниях, их ценах, услугах. Участвует в продвижении услуг.
Появление новых материалов участвующих в сварочном процессе	Повышают производительность, расширяют границы возможностей предприятий
Природные факторы:	
Погодные условия	Влияют на сроки проведения работ, отражаются на цене, так как усложняют условия труда. При определенных погодных условиях (например, дождь или сильный ветер) сварочные работы на открытом воздухе проводить запрещается.
Сезонность работы	Один из важнейших факторов на рынке сварочных услуг. Спрос на услуги зимой заметно падает. К лету количество заказов резко увеличивается. Больше всего заказов приходится на лето и осень.

Ниже приведена динамика факторов маркетинговой макросреды в России в 2016 году.

В 2016 году ожидается повышение доступности кредитов (таблица 3)[10].

Таблица 3 - Повышение доступности кредитов

Показатель	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Кредиты (по фиксированному курсу)						
Предприятиям	112,2	109,4	105,1	106,2	107,0	110,3
Населению (% к предыдущему году)	127,1	111,5	94,4	106,1	108,8	111,8
Депозиты населения	115,7	96,5	113,0	109,2	110,1	110,2
Процентные ставки (среднегодовые, в %)						
ключевая ставка ЦБ (%)	5,5	8,8	12,6	8,9	7,1	5,7
кредиты предприятиям (эфф.)	10,6	10,8	12,8	11,4	9,6	8,7
депозиты населения (эфф.)	7,3	7,3	10,3	10,4	8,1	5,7

Ожидается продолжение ослабления курса рубля (таблица 4)[11].

Таблица 4 - Макроэкономические показатели по сценариям

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Индекс потребительских цен, на конец года (%)				
1 сценарий		5,8	5,1	5,0
2 сценарий	13,1	6,5	5,1	4,3
3 сценарий		7,1	5,4	4,3
Курс доллара среднегодовой, рублей за доллар США				
1 сценарий		64,5	64,1	64,0
2 сценарий	60,3	64,2	63,5	62,0
3 сценарий		64,2	63,5	62,0

Покупательная способность населения за 2015 год в среднем упала на 20%. Исправление ситуации возможно не раньше 2017 года. Экономить вынуждены не только граждане, но и государство. Согласно правкам в бюджет на 2016 год, индексация зарплат бюджетникам будет отменена. С учетом инфляции, даже если в лучшем случае её получится удержать на уровне 12% в 2016, реальные доходы населения будут стремительно падать, а число бедных, подходящее к 20%, будет расти [12,13]. Соответственно отреагировало население страны, указывая в опросах, самые пессимистичные за 11 лет предположения (рисунок 2).



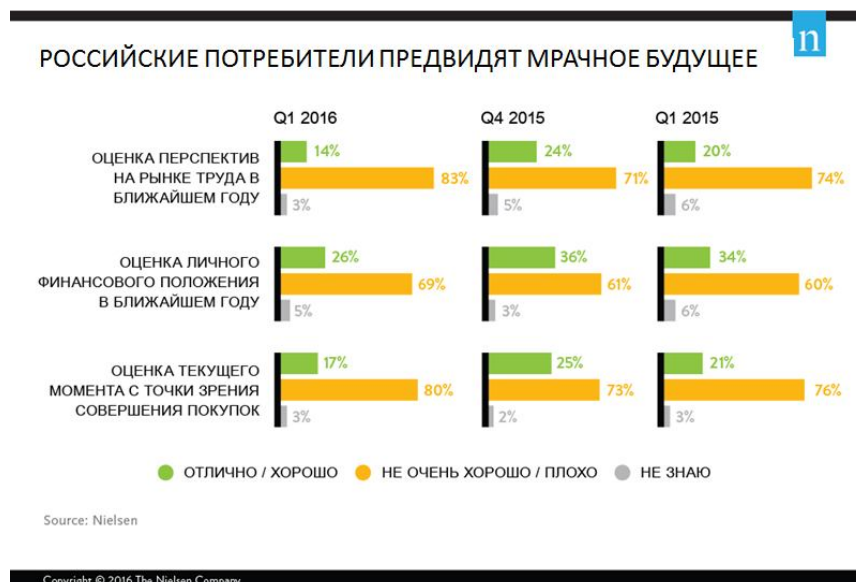


Рисунок 2 - Результаты опроса населения России

Изменения в налоговой системе:

- льготы по налогу на прибыль организаций для новых производств;
- меры по налоговому стимулированию развития малого предпринимательства через специальные налоговые режимы (расширение перечня видов деятельности, 2-х летних налоговых каникул в сфере бытовых услуг, возможность снижать ставки налога по упрощенной системе налогообложения и ЕНВД);
- патент для самозанятых физических лиц, не имеющих наемных работников;
- повышение порога по выручке для целей уплаты авансовых платежей по налогу на прибыль организаций [14,15];
- единый налог на вмененный доход (ЕНВД) для малого бизнеса в 2016 году повысят на 16% [16,17];
- с 1 января малый бизнес ушел на "надзорные каникулы". Предприятия с выручкой меньше 800 миллионов рублей в год и штатом до 100 человек не будут подвергаться плановым проверкам в течение трех следующих лет [18, 19].

Спад строительства крупных объектов на 6-7% в год, в первом квартале 2016 года по данным Федеральной Строительной Базы:

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		16

- строятся: 49 088 объектов на сумму 5,1 триллионов руб.;
- проектируются: 9 796 объектов на сумму 451,2 миллиарда руб.;
- строят: 196 276 компаний;
- проектируют: 37 491 компания [20].

Почти на 400 млрд. рублей уменьшился объем работ по виду деятельности «Строительство» в РФ за 2015 год и составил 5, 945 трлн. рублей. В Крымском ФО объем строительства увеличился на 15 %, в Северо-Кавказском ФО – на 5%, в Центральном ФО остался прежним, в остальных федеральных округах фиксируется незначительный спад [21, 22].

Снижение финансирования программы «Государственная поддержка развития малого и среднего предпринимательства» на 30 %. Объем финансирования Программы в 2016 году составляет 12,3 млрд. рублей на поддержку малого и среднего предпринимательства, в том числе:

- 10,2 млрд. рублей на предоставление прямых субсидий предпринимателям;
- 1,66 млрд. рублей на софинансирование объектов капитального строительства [23].

По итогам 2015 года рынок сварочного оборудования в РФ составит 915 млн. долл. и достигнет 1 млрд. к 2017 году. Впрочем, доля российского импорта в общем парке сварочного оборудования растет. В 2015 году она достигла 90%, подсчитали в компании "Резонвер" (российский производитель сварочного оборудования) [24].

Сокращение количества образовательных учреждений (таблица 5) и выпускников профессиональных учебных заведений - специалистов по металлообработке, строительным, монтажным и ремонтно-строительным работам (таблица 6). Работа органов государственной власти и профессиональных объединений над построением системы профессионального образования (от начального образования до повышения квалификации). Создание частных и муниципальных обучающих центров,

государственная поддержка для их оснащения соответствующим оборудованием и подготовки преподавателей [25].

Таблица 5 - Профессиональные образовательные организации, осуществляющие подготовку квалифицированных рабочих, служащих\*

Показатель	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Число профессиональных образовательных организаций (единиц)	3392	3209	3180	2855	2658	2356	2040	1719	1271	1007
Численность обучающихся**:										
всего, тыс. человек	1509	1413	1256	1115	1035	1007	921	838	774	727
на 10 000 человек населения***, человек	105	99	88	78	72	70	64	58	54	50
Принято на обучение**, тыс. человек	688	630	586	541	543	609	533	499	451	416
Выпущено квалифицированных рабочих (служащих)**:										
всего, тыс. человек	703	680	656	605	538	581	517	484	436	403
на 10 000 человек занятого населения, человек	105	101	96	88	80	86	76	71	61	59
*С 2011/2012 учебного года – по данным Минобрнауки России. **С 2010г. - включая обучающихся на договорной основе. ***За 2005-2010 гг. показатель рассчитан с использованием численности населения, пересчитанной с учетом итогов ВПН-2010.										

Таблица 6 - Выпуск квалифицированных рабочих и служащих по профессиям\*

Показатель	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
металлообработка	115,5	112,3	109,0	105,6	91,0	95,9	82,9	75,8	66,0	59,2
строительных, монтажных и ремонтно-строительных работ	83,5	83,1	80,8	78,1	73,0	74,9	69,4	67,0	61,3	60,4

## Окончание таблицы 6

\* С 2011/2012 учебного года - по данным Минобрнауки России. Данные приведены в соответствии с Перечнем профессий начального профессионального образования, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 1999 г. № 1362. С 2010 г. - включая обучившихся на договорной основе.

Появление технологий заменяющих сварку металла: применение гофрированных труб из нержавеющей стали [26], сварка-пайка полипропиленовых и медных труб, цанговые соединения труб [27], склеивание металлов [28].

### 1.2 Анализ регионального рынка сварочных услуг

В данном подразделе будет рассмотрен рынок услуг по сварке металлов в Красноярске. На основе данных Дубль ГИС, сайта «Центр-сварки», поисковых запросов в интернете, справочников Красноярска, сайтов с объявлениями, анализа сайтов организаций, оказывающих услуги по сварке и родственным процессам можно сделать вывод, что на данном рынке применяются преимущественно дуговая, газовая и контактная сварка металлов. Использование других видов сварки в Красноярске не нашло применения, считается нерентабельным, либо применяется лишь как часть производственного процесса (таблица 7).

Таблица 7 - Сфера применения наиболее востребованных технологий сварки

Сфера применения	MMA	MIG/MAG	TIG	PAW	GAS	ERW
транспорт и спецтехника	2	3	3	3	2	3
металлоизделия	2	3	3	3	2	2
металлоконструкции	3	2	1	2	1	1
нестандартные задачи, бытовые услуги	3	1	2	2	2	1
оборудование и станки	3	2	2	2	1	1

## Окончание таблицы 7

инженерные сети, трубопроводы	2	2	2	2	3	0
сумма баллов	15	13	13	14	11	8
<p>MMA - Ручная дуговая сварка покрытым электродом</p> <p>MIG/MAG - Полуавтоматическая дуговая сварка плавящимся электродом (сварочная проволока)</p> <p>TIG - Ручная дуговая сварка неплавящимся электродом в среде защитных газов (аргонодуговая сварка)</p> <p>PAW - Ручная плазменная сварка</p> <p>GAS - Газовая сварка</p> <p>ERW - Автоматическая и полуавтоматическая контактная сварка</p> <p>0 - невозможно применить в данной сфере</p> <p>1 - технология почти не применяется в данной сфере</p> <p>2 - технология применяется достаточно часто</p> <p>3 – технология получила распространение в данной сфере</p>						

### б) Услуги оказываются в следующих сферах:

- автомобили и спецтехника (ремонт и обслуживание различных транспортных средств, тяжелой техники);
- металлоизделия (сварные изделия из металла);
- металлоконструкции (строительство зданий и сооружений, различных массивных конструкций);
- услуги, связанные со свойствами сварки и родственными процессами, а также применение сварочных технологий для решения нестандартных задач (бытовые нужды, узкая специфика);
- промышленное оборудование (ремонт, установка, модернизация производственного оборудования и станков);
- обслуживание внутренних и внешних систем отопления и водоснабжения (сварка трубопроводов, инженерные сети).

с) Услуги по сварке металлов подразумевают изготовление, ремонт, монтаж (соединение), установку, модернизацию и усиление, реконструкцию (восстановление) металлических элементов, деталей, изделий и конструкций по отношению ко всем сферам применения, указанными выше в пункте «б» (металлоконструкции, автотранспорт, инженерные сети и т.д.) [29].

Наиболее востребованные виды услуг и их стоимость приведены в таблице 8.

Таблица 8 - Наиболее востребованные виды услуг по сварке и их стоимость в Красноярске

Область применения	Вид услуги/объекты сварочных работ	Средняя стоимость (в рублях)	Технологии сварки
Автомобили и спецтехника	Каркасы на автомобили	3000	Контактная сварка (автоматизированная и ручная), Дуговая, Газовая
	Изготовление и установка КУНГов для автомобилей	5000	
	Ремонт выхлопных систем, в том числе выпускных коллекторов, глушителей и выхлопных труб	1700	
	Тюнинг внедорожников	1900	
	Восстановление геометрии	2500	
	Ремонт дисков авто (сколы, трещины)	1100	
	Сварка аргоном алюминиевых корпусов силовых агрегатов	1900	
	Кузовной ремонт	1200	
	Ремонт ходовой части автомобиля	1500	
	Сварка-ремонт корпусов двигателей (чугун, сталь)	2000	
	Ремонт спецтехники	2100	
	Ремонт водно-спортивного транспорта/техники	1700	
		2100	
	Ремонт грузовых автомобилей (ремонт поврежденной рамы и т.п.)		
Металлоизделия	металлической/жестяной тары, емкостей, печей, баков;	25000	Контактная сварка, Дуговая, Газовая
	ворот, дверей, решеток, стеллажей, лестниц, урн, мангалов, поручней, перилл, пандусов;	1100	
	Садово-парковая мебель (лавочки и т. п.);	2600	
	сварка нестандартных металлоизделий;	-	
	Металлическая мебель (стулья, кровати);	1200	
	Сварка складского и торгового оборудования (металлические шкафы, сейфы, тележки, подъемники)	3000	
	бытовые сварные конструкции (ограждения, калитки, заборы, козырьки) и др.;	400	
	рекламных конструкций (стойки, стенды, щиты, штендеры, дорожные знаки) кованных изделий;	р./пролет	
	монтаж и замена: Навесы, шарниры, петли, проушины, засовы, шпингалеты, дверные задвижки, фляжные застёжки для ворот, талрепы;	1900	
		1300	

## Окончание таблицы 8

Металлоконструкции	Шлагбаумы Изготовление металлоконструкций для строительства зданий (леса и т. д.) Интерьерные лестницы/ограждения изготовление каркасов теплиц Изготовление мобильных модулей, к ним относятся инженерные модули (прорабские, слесарки, склады), жилые модули (спальные, раздевалки, бытовки), посты охраны (сторожки, кпп для проверки кузова грузовиков), специализированные (мобильные бани, санузлы и прочее), дачные (вагончики). Изготовление и монтаж шатров и летних кафе Изготовление металлических беседок, козырьков, навесов, лестниц Металлоконструкции для детских площадок, детское игровое оборудование Малоэтажное строительство	600 р./пролет 700 р./метр  От 11000 9000 От 67000  От 25000  От 20000  50000	Дуговая, Газовая
Услуги, связанные со свойствами сварки и родственных процессов, а также применение сварочных технологий для решения нестандартных задач.	Сварочные работы любой сложности вскрытие замков, дверей высотные работы Металлообработка Выездная техническая помощь на дороге Сварка разнородных цветных металлов сварка оцинкованного металла, Сварка алюминия и его сплавов	От 1300 1300 3000 От 600 1500 2000 1300 25 р./см	Контактная сварка (в редких случаях), Дуговая, Газовая
Промышленное оборудование	Сварка промышленного оборудования (емкости, мешалки, резервуары, вышки, нестандартное оборудование); Ремонт станков	2000	Контактная сварка (в редких случаях), Дуговая, Газовая
Обслуживание внутренних и внешних систем отопления и водоснабжения (сварка трубопроводов)	Установка водосчетчиков Замена систем отопления: радиаторов, трубопроводов, запорной арматуры, обслуживание внутренних систем отопления и водоснабжения Монтаж систем водоснабжения, Ремонт/установка сантехнического оборудования	1200 2500 2000  500р. /м От 1500	Дуговая, Газовая (преимущественно)

Рассмотрим экономическую ситуацию и уровень жизни населения в Красноярске в 2015-2016г.

Почти 20 % красноярцев оказались за чертой бедности: средний красноярец теперь тратит половину дохода на еду и жилье, отказывая себе в обуви и одежде.

По оценкам Красноярскстата, число красноярцев с доходами ниже прожиточного минимума за 2015 год выросло сразу на 71 тыс. — за чертой бедности живет почти каждый пятый: 19,1 %, или 546 тыс. жителей края. По данным статистиков, доходы горожан откатились почти до уровня 10-летней давности. В режим экономии ушел каждый 9-й.

По выкладкам статистиков, такое число бедных (19,1 %) фиксировалось в крае только в конце 1990-х. К 2002 году за чертой ниже прожиточного минимума существовал каждый 4-й красноярец, но потом ситуация выправилась. Даже последствия кризиса 2008 года не сопровождались таким ростом бедности (рисунок 3).

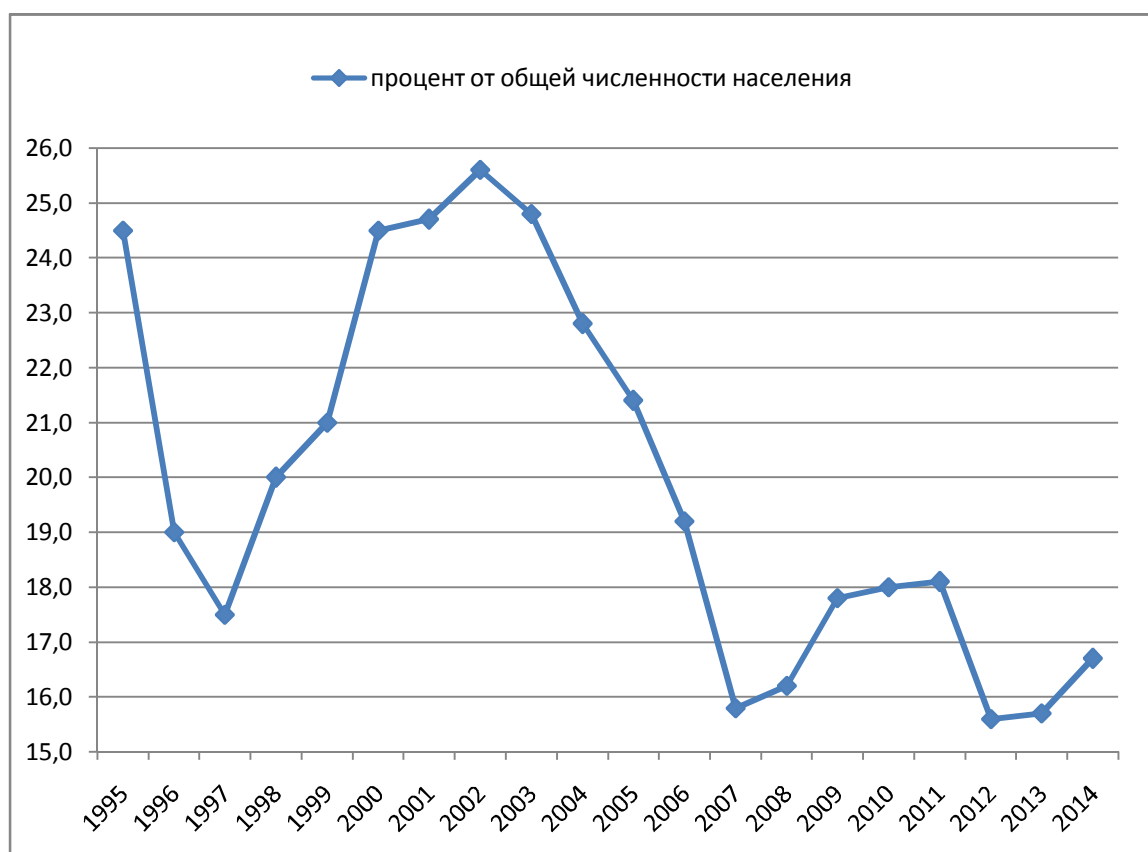


Рисунок 3 - Численность населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума, в процентах от общей численности населения



В «Прогнозе социально-экономического развития Красноярского края» подобное положение дел объясняется резкой инфляцией на фоне практически не растущих зарплат.

По данным Красноярскстата, в 2015 году инфляция в крае взлетела до рекордных 10,6 %, что является максимумом последних 7 лет. Для сравнения: за 2011 год цены поднялись на 6,1 %, в 2012-м — на 6,8 %. На некоторые товары цены выросли ощутимее официального уровня инфляции.

Даже по официальной статистике за год реальные доходы красноярцев (т.е. доходы с учетом инфляции) упали почти на 6 %, реальные зарплаты — почти на 10 %. Число безработных за год увеличилось на 20 тыс. — до 90 тыс. человек. Судя по опросу на сайте NGS 24, в 2015 году 40 % столкнулось с урезанием премий, снижением окладов, сокращением. В итоге впервые за последние 7 лет почти 60 % заработка средний красноярец потратил на питание и обязательные платежи (проезд в автобусах, оплата ЖКХ).



Рисунок 4 - Динамика реальной заработной платы жителей Красноярского края за последние 15 лет, в % к предыдущему году

За первый квартал 2016 года цены выросли на 6,5 %, безработица — на 5 %. Судя по опросу портала Зарплата.ру, уже в этом квартале каждый третий работодатель планирует сокращения. Всего же, по данным центра занятости Красноярска, городские работодатели планируют избавиться от 2,1 тыс. сотрудников.

Рынок труда, по данным Зарплата.ру, в I квартале 2016 года хоть и пережил небольшое оживление, но по сравнению с первыми 3 месяцами прошлого года число вакансий в городе снизилось на 11 %.

На падение уровня жизни красноярцы отреагировали режимом жесткой экономии. Косвенно об этом говорит и статистика: в сфере питания в марте 2016-го по сравнению с весной прошлого года оборот розничной торговли упал на 10 % (с начала 2014 года падение составило 25 %). «Средние чеки покупок в торговых сетях не изменились, притом что цены выросли. Наверное, это может говорить о том, что число приобретаемых товаров уменьшилось или произошло перераспределение в сторону более дешевых», — полагает руководитель исследовательской компании «Ромир-Красноярск» Наталья Майстришина.

Ее московские коллеги на основе общероссийских опросов свидетельствуют: к весне 2016 года в режим экономии перешли 9 из 10 россиян. В частности, по данным «Ромир», на еде экономят 23 % сибиряков, на походах в кафе, развлечениях, путешествиях — 17 %, на одежде и обуви — 15 %.

Судя по всему, официальные власти Красноярского края на резкое улучшение ситуации не надеются. В апреле 2016 года Счетная палата не исключила: из-за падения уровня жизни краевой казне потребуются дополнительные средства на социальные выплаты.

Глава «Гильдии маркетологов» Игорь Березин настроен не так пессимистично. По его словам, в крае останется не менее 35 % людей с доходом от 30 тыс. до 100 тыс. руб. на человека. Горожан с такими доходами он и относит к среднему классу. «Если в 2006 году в Красноярске таковым

считалось, наверное, до 50 % населения, то теперь - 35 %», - резюмирует он [30].

По данным Городского информационного справочника «Дубль ГИС» на территории г. Красноярска сварочные услуги оказывают 132 организации, из них:

- 4 работают круглосуточно;
- 12 занимаются сваркой кузовных деталей автомобилей;
- 46 имеют свой сайт.

Наиболее полно конкуренцию на рынке сварочных услуг Красноярска можно описать с помощью анализа «Пяти конкурентных сил Майкла Портера».

Представлено 5 таблиц, каждая из которых оценивает уровень угрозы одной из пяти сил конкуренции по Майклу Портеру. В каждой таблице приведены параметры для оценки конкуренции и дано их краткое описание. Оценка параметров проводится по 3-х балльной шкале. Для того, чтобы оценить влияние каждой конкурентной силы из модели конкуренции Майкла Портера достаточно выбрать одно из трех утверждений в таблице и проставить соответствующий балл от 1 до 3. Проставленные баллы суммируются в конце каждой таблицы, и предоставляется расшифровка их значений.

Анализ услуг - заменителей (сварка полимерных труб, монтаж с помощью крепежных материалов, замена деталей на новые, монтаж труб с помощью цангового соединения, склеивание металлов) указан в таблице 9.

Таблица 9 - Услуги-заменители

Параметр оценки		Комментарии	Оценка параметра			
			3	2	1	
Услуги-заменители "цена-качество"	Услуги способные обеспечить то же самое качество по более низким ценам	существуют и занимают высокую долю на рынке	существуют, но только вошли на рынок и их доля мала	не существуют		
		3				
		ИТОГОВЫЙ БАЛЛ				
1 балл		3				
		низкий уровень угрозы со стороны услуг-заменителей				
					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
						26
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

2 балла	средний уровень угрозы со стороны услуг-заменителей
3 балла	высокий уровень угрозы со стороны услуг-заменителей

Анализ оценки уровня внутриотраслевой конкуренции проведен в таблице 10.

Таблица 4 - Анализ оценки уровня внутриотраслевой конкуренции

Параметр оценки	Комментарии	Оценка параметра		
		3	2	1
Количество игроков (132)	Чем больше игроков на рынке, тем выше уровень конкуренции и риск потери доли рынка	Высокий уровень насыщения рынка	Средний уровень насыщения рынка (3-10)	Небольшое количество игроков (1-3)
		3		
Темп роста рынка	Чем ниже темп роста рынка, тем выше риск постоянного передела рынка	Стагнация или снижение объема рынка	Замедляющийся, но растущий	Высокий
			2	
Уровень дифференциации услуг на рынке	Чем ниже дифференциация услуг, чем выше стандартизация - тем выше риск переключения потребителя между различными компаниями рынка	Компании оказывают стандартизированные услуги	Услуги на рынке стандартизованы по ключевым свойствам	Услуги компаний значительно отличаются между собой
			2	
Ограничение в повышении цен	Чем меньше возможностей в повышении цен, тем выше риск потери прибыли при постоянном росте затрат	Жесткая ценовая конкуренция на рынке, отсутствуют возможности в повышении цен	Есть возможность к повышению цен только в рамках покрытия роста затрат	Всегда есть возможность к повышению цены для покрытия роста затрат и повышения прибыли
				3
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		10		
4 балла		Низкий уровень внутриотраслевой конкуренции		
5-8 баллов		Средний уровень внутриотраслевой конкуренции		
9-12 баллов		Высокий уровень внутриотраслевой конкуренции		

Оценка угрозы входа новых игроков проведена в таблице 11.

Таблица 11 - Оценка угрозы входа новых игроков

Параметр оценки	Комментарии	Оценка параметра		
		3	2	1
Экономия на объеме оказываемых услуг	Чем больше объем оказываемых услуг, тем ниже стоимость закупки материалов, тем в меньшей степени постоянные	отсутствует	существует только у нескольких игроков рынка	значимая
			2	

	издержки влияют на цену			
Сильные игроки с высоким уровнем знания и лояльности	Чем сильнее чувствуют себя существующие игроки в отрасли, тем сложнее новым игрокам в нее вступить.	отсутствуют крупные игроки	2-3 крупных игрока держат около 50% рынка	2-3 крупных игрока держат более 80% рынка
		3		
Дифференциация услуг	Чем выше разнообразие услуг в отрасли, тем сложнее новым игрокам вступить на рынок и занять свободную нишу	низкий уровень разнообразия услуг	существуют микро-ниши	все возможные ниши заняты игроками
			2	
Уровень инвестиций и затрат для входа в отрасль	Чем выше начальный уровень инвестиций для вступления в отрасль, тем сложнее войти в отрасль новым игрокам.	низкий (окупается за 1-3 месяца работы)	средний (окупается за 6-12 месяцев работы)	высокий (окупается более чем за 1 год работы)
		3		
Доступ к каналам распределения	Чем сложнее добраться до целевой аудитории на рынке, тем ниже привлекательность отрасли	доступ к каналам распределения полностью открыт	доступ к каналам распределения требует умеренных инвестиций	доступ к каналам распределения ограничен
		3		
Политика правительства	Правительство может лимитировать и закрыть возможность входа в отрасль с помощью лицензирования, ограничения доступа к источникам сырья и другим важным ресурсам, регламентирования уровня цен	нет ограничивающих актов со стороны государства	государство вмешивается в деятельность отрасли, но на низком уровне	государство полностью регламентирует отрасль и устанавливает ограничения
		3		
Готовность существующих игроков к снижению цен	Если игроки могут снизить цены для сохранения доли рынка - это значимый барьер для входа новых игроков	игроки не пойдут на снижение цен	крупные игроки не пойдут на снижение цен	при любой попытке ввода более дешевого предложения существующие игроки снижают цены
			2	
Темп роста отрасли	Чем выше темп роста отрасли, тем охотнее новые игроки желают войти на рынок	высокий и растущий	замедляющийся	стагнация или падение
			2	
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		20		
8 баллов		Низкий уровень угрозы входа новых игроков		
9-16 баллов		Средний уровень угрозы входа новых игроков		
17-24 балла		Высокий уровень угрозы входа новых игроков		

В таблице 12 проведен анализ «рыночной власти» покупателя и угрозы ухода потребителей.

Таблица 12 - Анализ «рыночной власти» покупателя и угрозы ухода потребителей

Параметр оценки	Комментарии	Оценка параметра		
		3	2	1
Доля заказчиков с большим объемом работ	Если заказчики сконцентрированы и просят выполнить большой объем работ, компания будет вынуждена постоянно идти им на уступки	более 80% от общего объема заказов приходится на нескольких клиентов	Незначительная часть клиентов держит около 50% заказов	Объем заказов равномерно распределен между всеми клиентами
				1
Склонность к переключению на услуги субституты	Чем ниже уникальность услуг компании, тем выше вероятность того, что заказчик сможет найти альтернативу и не понести дополнительных рисков	услуги компании не уникальны, существуют полные аналоги	услуги компании частично уникальны, есть отличительные характеристики, важные для клиентов	услуги компании полностью уникальны, аналогов нет
			2	
Чувствительность к цене	Чем выше чувствительность к цене, тем выше вероятность того, что заказчик обратится по более низкой цене к конкурентам	Заказчик всегда будет переключаться на услуги с более низкой ценой	Заказчик будет переключаться только при значимой разнице в цене	Заказчик абсолютно не чувствителен к цене
			2	
Потребители не удовлетворены качеством существующих на рынке услуг	Неудовлетворенность качеством порождает скрытый спрос, который может быть удовлетворен новым игроком рынка или конкурентом	неудовлетворенность ключевыми характеристиками услуги	неудовлетворенность второстепенными характеристиками услуги	полная удовлетворенность качеством
			2	
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		7		
4 балла		Низкий уровень угрозы ухода клиентов		
5-8 баллов		Средний уровень угрозы ухода клиентов		
9-12 баллов		Высокий уровень угрозы потери клиентов		

Анализ угроз для бизнеса со стороны поставщиков проведен в таблице

Таблица 13 - Анализ угрозы для бизнеса со стороны поставщиков

Параметр оценки	Комментарии	Оценка параметра	
		2	1
Количество поставщиков	Чем меньше поставщиков, тем выше вероятность необоснованного повышения цен	Незначительное количество поставщиков или монополия	Широкий выбор поставщиков
			1
Ограниченность ресурсов поставщиков	Чем выше ограниченность объемов ресурсов поставщиков, тем выше вероятность роста цен	ограниченность в объемах	неограниченность в объемах
			1
Издержки переключения	Чем выше издержки переключения, тем выше угроза к росту цен	высокие издержки к переключению на других поставщиков	низкие издержки к переключению на других поставщиков
			1
Приоритетность направления для поставщика	Чем ниже приоритетность отрасли для поставщика, тем меньше внимания и усилий он в нее вкладывает, тем выше риск некачественной работы	низкая приоритетность отрасли для поставщика	высокая приоритетность отрасли для поставщика
			1
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		4	
4 балла		низкий уровень влияния поставщиков	
5-6 баллов		средний уровень влияния поставщиков	
7-8 баллов		высокий уровень влияния поставщиков	

Модель пяти сил Портера на рынке сварочных услуг Красноярска в 2016 году представлена на рисунке 5.

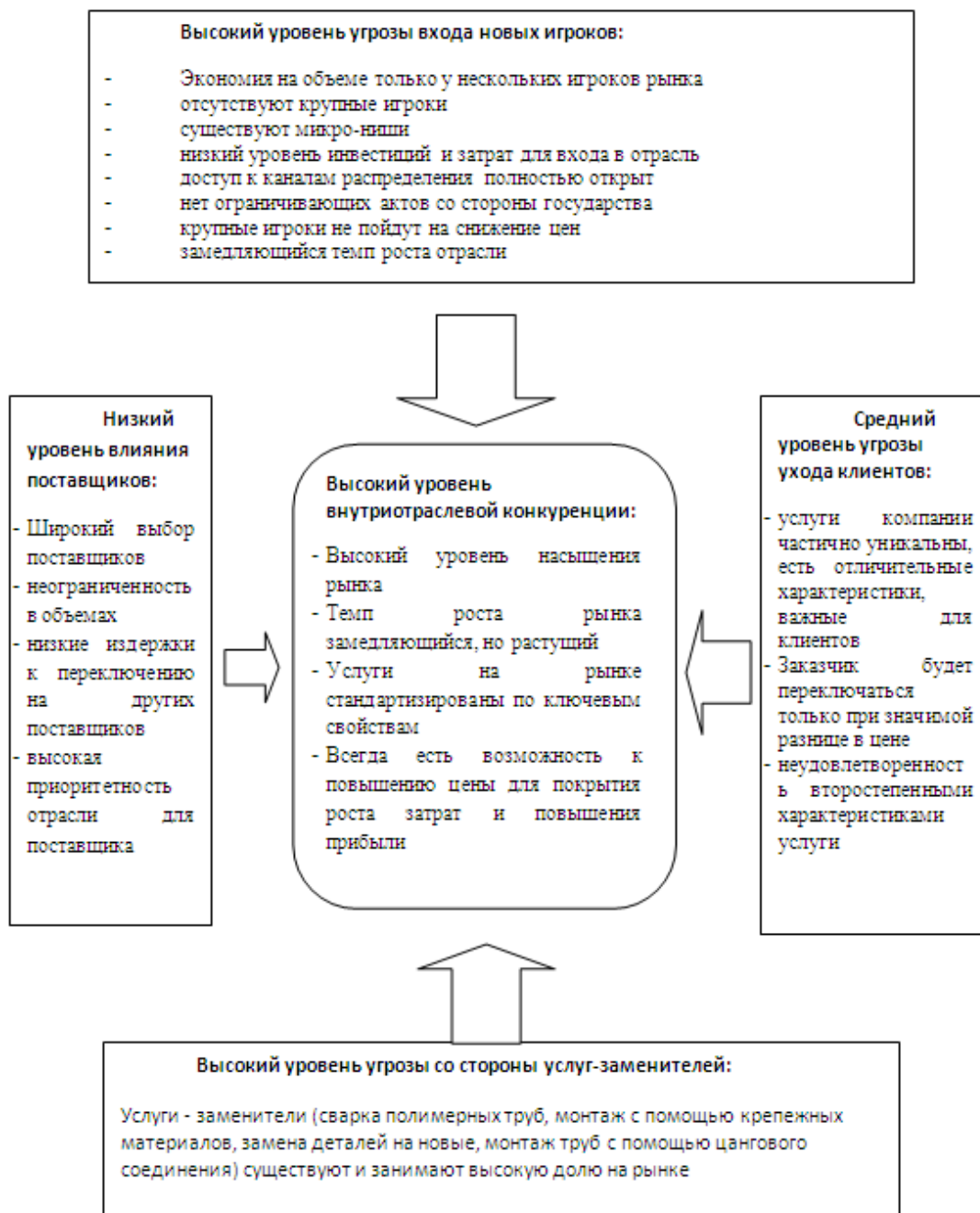


Рисунок 5- Модель пяти сил Портера на рынке сварочных услуг Красноярска



## **2.Анализ маркетинговой среды**

### **2.1 Анализ внутренней среды предприятия «Спектр-сварка»**

Проект по оказанию сварочных услуг «Спектр-сварка» был начат более 3 лет назад. Основной идеей было оказание сварочных услуг населению и организациям за наличный расчет. Так как первоначальные затраты на приобретение оборудования и инструмента были не столь велики (приблизительно 10 000 рублей), финансирование осуществлялось за счет собственных средств.

Со временем, за счёт полученной прибыли от оказанных услуг приобретался необходимый инструмент для расширения спектра услуг, таким образом, в ассортименте «Спектр-сварка» появились услуги по сварке полипропиленовых труб и некоторым монтажным работам. Широкий спектр услуг и поиск свободных ниш был необходим для получения прибыли в холодные времена года, так как конкуренция в это время усиливалась, а спрос на услуги сокращался.

Расширение ассортимента услуг требовало получение дополнительных знаний и опыта по оказанию новых услуг, источником необходимых знаний служили интернет сайты и консультации специалистов, наиболее компетентная информация находилась на официальных сайтах производителей применяемых материалов. При внедрении новых услуг приходилось снижать стоимость, так как сложно было обеспечить необходимое качество и скорость выполнения работ.

Изначально услуги продвигались с помощью размещения объявлений в газете «Шанс» и объявлений в интернете. Позже после многочисленных опросов потенциальных заказчиков и проверок эффективности объявлений, была сформирована оптимальная реклама, не требующая высоких затрат.

На данный момент по организационной структуре проект относится к патенту на самозанятость. Финансовое положение можно оценить как

проблематичное, однако, значительной задолженности, благодаря низким расходам не имеется.

Структура затрат по бизнесу – «Сварка металлов»:

- расходные материалы (отрезные диски для углошлифовальной машинки, сварочные электроды);
- амортизация оборудования (сварочный инвертор 271р./месяц, углошлифовальная машинка 600Вт 83р./месяц, углошлифовальная машинка 2000Вт 163р./месяц сварочная маска-хамелеон 80р./месяц, спецодежда и защита 100р./месяц, дополнительные инструменты 80р./месяц, итого 694р./месяц);
- затраты на маркетинг и рекламу (редактирование и подача объявлений 100р./день, размещение на Авито 150 руб./день, размещение на других досках и сайтах 50р./день, итого в среднем 9000 р./месяц);
- прием заказов (100 р./заказ, в среднем 2000р./месяц);
- расходы на сотовую связь и интернет (300-400р./месяц);
- транспортные расходы (150-300р./заказ);
- заработная плата сварщика (300р./ч., или 60% от стоимости заказа) и помощника (150р./ч.);
- постоянные затраты в месяц по сварке металлов –12 044р./месяц.

Структура затрат по бизнесу – «Сварка полипропиленовых труб»:

- расходные материалы (отрезные диски для углошлифовальной машинки, полиамидная нить и герметики, биты, буры);
- амортизация оборудования (сварочный аппарат 91р./месяц, шуруповерт 120р./месяц, перфоратор 121р./месяц, клупп для нарезки резьбы 70р./месяц, дополнительные инструменты 80р./месяц, итого 482р./месяц);
- транспортные расходы (150-300р./заказ);
- заработная плата специалиста (200р/ч, или 60% от стоимости заказа) и помощника (100р/ч);

- постоянные затраты в месяц по сварке полипропиленовых труб – 482 руб., остальные затраты незначительны и включены в затраты по сварке металла.

Структура затрат по бизнесу – «Монтажные и сантехнические услуги»:

- расходные материалы (отрезные диски для углошлифовальной машинки, полиамидная нить и герметики, биты, буры);
- транспортные расходы (150-300р/заказ);
- заработная плата специалиста (200р/ч, или 60% от стоимости заказа) и помощника (100р/ч);
- постоянные затраты в месяц по монтажным и сантехническим услугам незначительны и включены в затраты по сварке металла и сварке полипропиленовых труб.

Одним из главных инвестиционных ресурсов для проекта может послужить государственная программа поддержки малого предпринимательства, предоставляющая финансовую поддержку в начале каждого года. Также центром занятости предоставляется финансовая поддержка при открытии микропредприятия.

Конкурентные преимущества при оказании услуг:

- применение дополнительного инструмента;
- умение поддерживать хорошие отношения с заказчиком и учет его интересов;
- заказчику предлагаются альтернативные варианты решения проблемы;
- прямой контроль руководством процесса оказания услуг на всех стадиях;
- при заказе услуг, клиент договаривается непосредственно с исполнителем;
- при заказе услуг проводится бесплатное консультирование;

- благодаря сосредоточению усилий на краткосрочные сварочные работы, можно планировать работу в удобное для заказчика время и осуществлять выезд сварщика и начало работы буквально через час после поступления звонка;

- прием заявок проводится круглосуточно;
- работа проводится в выходные и праздничные дни;
- гибкая ценовая политика и возможность договориться о стоимости
- осуществляется выезд на объекты заказчика
- навыки и умения по электрике (важно при подключении оборудования)
- предлагается помощь сварщика в нестандартных ситуациях
- опыт по организации и безопасному проведению сварочных работ (4,5 года)

Выявленные недостатки при оказании услуг:

- при отключении центрального отопления и водоснабжения в многоквартирных домах, большую часть клиентов переманивают управляющие компании, производящие отключение;
- широкий профиль работ усложняет выполнение некоторых сварочных работ с меньшими затратами времени в сравнении с конкурентами. нет возможности полноценно использовать эффект масштаба;
- отсутствие оборудования для газовой сварки (наиболее подходящей для сварки и загиба труб);
- отсутствие генератора, необходимого для проведения сварочных работ в местах, где отсутствует электричество;
- услуги по закупке и транспортировке материалов не оказываются, это приводит к потере части клиентов;
- сварочное оборудование не приспособлено для нормальной работы в районах с низким напряжением в сети;
- отсутствие постоянного помощника;

- нехватка оборудования и инструмента, для более быстрого и менее затратного оказания услуг;
- недостаток опыта в некоторых направлениях деятельности;
- чаще всего невозможно выполнить услугу «под ключ»;
- отсутствие грузового автомобиля;
- существуют технологии производства работ, которые изучены плохо, также негативно влияет недостаток опыта при выполнении этих работ;
- практически не проводится мониторинг цен и ассортимента услуг конкурентов;
- отсутствие сварочного цеха делает невозможным предоставление некоторых услуг;
- недостаток знаний в инженерном деле и технологии производства некоторых конструкций, изготовление которых, может приносить существенную прибыль;
- нет допуска к некоторым работам, требующим аттестацию НАКС (национальное агентство контроля сварки);
- нет площадки для изготовления крупных металлоконструкций.

Информационная технология: имеется достаточно ресурсов для быстрого получения и обработки нужной информации.

Благодаря большому количеству и разнообразию заказов, а также опросам и рекомендациям самих заказчиков руководством лучше выявляются потребности и нужды клиентов. Эти потребности лучшим образом удовлетворяются, используя современные технологии, о которых можно узнать от поставщиков оборудования и материалов, в тематических группах в социальных сетях, на отраслевых сайтах, выставках и т.п. Инновациям уделяется достаточно внимания, однако они требуют дополнительного финансирования и времени.

Маркетингу уделяется недостаточно внимания:

- мониторинг конкурентов и анализ регионального рынка практически не ведется;

- не определены целевые сегменты;

- нет четкой стратегии развития;

- требуется улучшение комплекса маркетинга.

Уровень менеджмента (способность обеспечить рыночный успех): при приложении значительных усилий, используя имеющиеся ресурсы, есть возможность обеспечить рыночный успех

Качество оказываемых услуг в целом можно охарактеризовать как среднее по рынку. Качество подкрепляется опытом специалистов, применением надежных материалов, постоянным контролем и «доработкой процесса оказания услуг». Все же часть услуг выполняется медленнее, чем у конкурентов, к ним относится сварка труб.

Репутация на рынке: в целом положительная. Менее 10% заказов имеют какие-либо негативные отзывы или претензии по работе. Имеется множество лояльных B2B и B2C клиентов.

Репутация как работодателя: на данный момент к работе привлекаются только помощники сварщика по устной договоренности об оплате. Разрабатывается программа по привлечению, мотивации и вознаграждению работников, учитывающая основные мотивы по которым работники будут иметь желание выполнять свои обязанности добросовестно и качественно.

Отношения со смежниками (качество ключевых звеньев кооперационной сети организации): коопераций со смежниками не ведется.

Гарантии на выполненные работы предоставляются по устной договоренности. Заказчик может вызвать специалиста при выявлении некачественно выполненной работы и потребовать бесплатного проведения работ.

В таблице 14 перечислены услуги, которые оказывает предприятие «Спектр сварка», указана стоимость

Таблица 14 - Основные услуги предприятия «Спектр сварка» и их стоимость

Перечень основных услуг	Стоимость (в рублях)
замена/монтаж/установка радиаторов отопления и батарей	От 1500 до 2500 в зависимости от сложности установки
замена/врезка шаровых кранов, задвижек, резьбы	Выезд от 1100, 300 за шов
установка водосчетчиков	1100
сварка труб	Выезд от 1100, 200 за шов
сварочные работы при установке теплосчетчиков	От 5000
установка/замена полотенцесушителей	от 1500
монтаж/сборка/ремонт металлоизделий	От 900
ремонт и изготовление металлоконструкций	От 900
помощь сварщика в нестандартных ситуациях	От 900
сварка нестандартных металлоизделий;	От 900
ремонт и сборка дверей, ворот, калиток, решеток, заборов, ограждений	От 900
вскрытие замков, дверей	От 900
монтаж и замена: навесы, шарниры, петли, проушины, засовы, шпингалеты, дверные задвижки, фляжные застежки для ворот, талрепы;	От 1100
ремонт стульев, кресел, кроватей с помощью сварки	От 300 за ед.
сварка чугуна	1300
сварка нержавеющей стали	1300
металлообработка (наплавка металла, нарезка резьбы на трубах, резка металла, сверление, шлифование)	От 800
бурение перфоратором	От 800, 50 р. за отверстие
ремонт оборудования с помощью сварки (емкости, станки, мешалки, резервуары, вышки, нестандартное оборудование)	От 900
ремонт кузова и каркасов автотранспорта	1450
ремонт и усиление ходовой части автомобиля (поврежденной рамы, лонжеронов)	1450
сварка-ремонт корпусов двигателей (чугун, сталь)	1550
ремонт и обслуживание спецтехники	1900

## Окончание таблицы 14

сварка складского и торгового оборудования (металлические шкафы, сейфы, тележки, подъемники, стеллажи)	От 900
ремонт и изготовление жестяной тары, емкостей, печей, баков;	От 1100
изготовление, ремонт и установка металлических опор, лестниц, каркасов теплиц, пандусов	От 1500
монтаж полипропиленовых и металлопластиковых труб	103 р. за стык
Почасовая оплата сварочных работ	510
Оплата в зависимости от длины шва (кроме сварки труб)	10 р. за сантиметр шва

Список можно продолжить, так как ассортимент зависит от специфических целей и потребностей клиента, а также универсальности и широкого применения сварки, и сопутствующих работ.

Ценовая политика определяется качественными и количественными составляющими содержания работы (сложность, объем, время и т. д.). В связи с широким спектром услуг, уникальностью некоторых из них, разнообразием ситуаций и условий, при которых проводятся работы, ценовая политика разнообразна. Уровень цен – примерно средний, относительно цен конкурентов:

- стоимость выезда по монтажным работам - от 800 рублей;
- стоимость выезда по сварочным работам - от 900 рублей;
- стоимость выезда, связанного со сваркой труб – от 1100;
- почасовая оплата сварочных работ – 510 руб/час.;
- оплата в зависимости от длины шва (кроме сварки труб) - 10 р. за сантиметр шва.

При приеме заявок достаточно сложно назвать стоимость работ, так как оценка зависит от сложности сварочных швов, времени необходимого на производство работ, работ по резке, шлифованию, обработке металла, присутствию монтажных работ.

Свои услуги предприятие предлагает с помощью объявлений на интернет-досках, интернет-аукционах и в интернет-магазинах:

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		
						39



- размещение объявлений на следующих Интернет сайтах: Авито, Barahla.net, НГС, Из рук в руки, FIS, Jobdab, Dmir, Cenotavr, Bizorg. Интернет аукционах: Au.ru, Newmolot.ru.

- сайт с доменом 2 уровня и размещение предложений на интернет-площадках таких как: tiu.ru, blizko.ru, pulscen.ru.

Стратегический SNW-анализ. SNW – это аббревиатура трех английских слов – сильная позиция, нейтральная позиция, слабая позиция. Нейтральная позиция – это среднерыночное состояние для рассматриваемой ситуации.

Для выполнения SNW-анализа необходимо заполнить таблицу 15. Из трех альтернатив (колонки 3, 4, 5) делается соответствующий выбор.

Таблица 15 - Стратегический SNW-анализ «Спектр-сварка»

№ п/п	Наименование стратегической позиции	Качественная оценка позиции		
		Сильная	Нейтральная	Слабая
1	Стратегия организации			x
2	Бизнес стратегии:		x	
2.1	Бизнес № 1 – сварка металлов		x	
2.2	Бизнес № 2 – сварка полипропиленовых труб			x
2.3	Бизнес № 3 – монтажные услуги			x
3	Организационная структура		x	
4	Общее финансовое положение, в том числе:		x	
4.1	Состояние текущего баланса			x
4.2	Финансовая структура		x	
4.3	Доступность инвестиционных ресурсов		x	
5	Конкурентоспособность услуг:		x	
5.1	Монтаж полипропиленовых и металлопластиковых труб		x	
5.2	Замена/монтаж/установка радиаторов отопления и батарей			x
5.3	Замена/врезка шаровых кранов, задвижек, резьбы		x	
5.4	Установка водосчетчиков			x
5.5	Сварка труб	x		
5.6	Сварочные работы при установке теплосчетчиков		x	
5.7	Установка/замена полотенцесушителя, змеевика			x
5.8	Монтаж/сборка/ремонт металлоизделий		x	
5.9	Ремонт и изготовление металлоконструкций		x	
5.10	Помощь сварщика в нестандартных ситуациях	x		
5.11	Сварка нестандартных металлоизделий	x		

5.12	Ремонт и сборка дверей, ворот, калиток, решеток, заборов, ограждений		x	
5.13	Вскрытие замков, дверей		x	
5.14	Монтаж и замена: навесы, шарниры, петли, проушины, засовы, шпингалеты, дверные задвижки, фляжные застежки для ворот, талрепы;	x		
5.15	Ремонт стульев, кресел, кроватей с помощью сварки	x		
5.16	Сварка чугуна	x		
5.17	Сварка нержавеющей стали	x		
5.18	Металлообработка (наплавка металла, нарезка резьбы на трубах, резка металла, сверление, шлифование)		x	
5.19	Бурение перфоратором		x	
5.20	Ремонт оборудования с помощью сварки (емкости, станки, мешалки, резервуары, вышки, нестандартное оборудование)	x		
5.21	Ремонт кузова и каркасов автотранспорта		x	
5.22	Ремонт и усиление ходовой части автомобиля (поврежденной рамы, лонжеронов)		x	
5.23	Сварка-ремонт корпусов двигателей (чугун, сталь)		x	
5.24	Ремонт и обслуживание спецтехники		x	
5.25	Сварка складского и торгового оборудования (металлические шкафы, сейфы, тележки, подъемники, стеллажи)		x	
5.26	Ремонт и изготовление жестяной тары, емкостей, печей, баков;			x
5.27	Изготовление, ремонт и установка металлических опор, лестниц, каркасов теплиц, пандусов			x
6	Уровень финансового менеджмента		x	
6.1	Структура затрат (уровень себестоимости) по бизнесу (в целом), в том числе:	x		
6.2	Сварка металлов	x		
6.3	Сварка полипропиленовых труб	x		
7	Монтажные и сантехнические услуги	x		
8	Умение договариваться с заказчиками при приеме заявок/заказов	x		
9	Информационная технология	x		
10	Инновации как способность к реализации на рынке новых услуг.		x	
10.1	Уровень производства (в целом), в том числе:		x	
10.2	Качество материальной базы		x	
11	Качество ключевых производственных специалистов		x	
12	Уровень маркетинга			x
13	Уровень менеджмента (способность обеспечить рыночный	x		

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг

Лист

41

	успех)			
14	Качество оказываемых услуг		x	
15	Качество персонала		x	
16	Репутация на рынке		x	
17	Репутация как работодателя		x	
18	Отношения с органами власти		x	
19	Отношения со смежниками (качество ключевых звеньев кооперационной сети организации)			x
20	Гарантии на выполненные работы		x	
21	Стратегические альянсы			x

К сильным сторонам относятся:

1) конкурентоспособность услуг:

- помощь сварщика в нестандартных ситуациях;
- сварка труб;
- сварка нестандартных металлоизделий;
- монтаж и замена: навесов, шарниров, петель, проушин, засовов, дверных задвижек, фляжных застежек для ворот, талрепов;
- ремонт стульев, кресел, кроватей с помощью сварки;
- сварка чугуна;
- сварка нержавеющей стали;
- ремонт оборудования с помощью сварки (емкости, станки, мешалки, резервуары, вышки, нестандартное оборудование).

2) структура затрат (уровень себестоимости) по бизнесу в целом;

3) умение договариваться с заказчиками при приеме заявок/заказов;

4) информационная технология;

5) уровень менеджмента (способность обеспечить рыночный успех);

К слабым сторонам относится:

1) стратегия организации;

2) бизнес стратегии:

- сварка полипропиленовых труб;
- монтажные услуги;

3) состояние текущего баланса;

4) конкурентоспособность услуг:

- замена/монтаж/установка радиаторов отопления и батарей;
- установка водосчетчиков;
- установка/замена полотенецсушителей;
- ремонт и изготовление жестяной тары, емкостей, печей, баков;
- изготовление, ремонт и установка металлических опор, лестниц, каркасов теплиц и сооружений, пандусов;

5) уровень маркетинга;

6) стратегические альянсы;

7) отношения со смежниками (качество ключевых звеньев кооперационной сети организации).

Для успеха в конкурентной борьбе достаточно, если хотя бы в одной стратегической позиции будет сделана отметка в колонке «сильная», а все остальные отметки сделаны в колонке «нейтральная». В графе «сильная» следует искать конкурентные преимущества компании.

## **2.2 Влияние факторов внешней среды на деятельность предприятия**

Конкуренцию «Спектр-сварка» составляют различные по размерам предприятия (таблица 11). Наибольшее влияние оказывают средние по величине предприятия, так как они чаще всего охватывают целевую аудиторию «Спектр-сварка». Их конкурентными преимуществами являются:

- четкая налаженная схема организации деятельности;
- расширенные возможности, засчёт дорогостоящего оборудования и наличия помещения (сварочного поста);
- наработанная клиентская база;
- более дорогостоящая и эффективная реклама;
- высокий имидж и т.д.

Мелкие по размеру компании, различные индивидуальные предприниматели, также представляют угрозу, но чаще всего их услуги:

- имеют более «стационарный» характер;
- имеют минимальный заказ намного выше по цене и объему (конкуренты отказываются от краткосрочных и мелких работ);
- не предоставляются в нужный заказчику момент (обусловлено занятостью конкурентов);
- неспособны удовлетворить спрос из-за недостатка квалификации, сноровки и других качеств, необходимых при проведении сложных работ;
- не оказываются из-за неэффективной рекламы и продвижения.

Таблица 16 – Основные конкуренты "Спектр Сварка" в зависимости от услуг

Наименование услуги	Конкуренты
Монтаж полипропиленовых и металлопластиковых труб	сами заказчики; знакомые заказчиков; отделочники помещений; Управляющие компании; сантехники из УК; фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие сантехнические услуги; застройщики и подрядчики.
сварка труб замена/монтаж/установка радиаторов отопления и батарей замена/врезка шаровых кранов, задвижек, резьбы Установка водосчетчиков сварочные работы при установке теплосчетчиков установка/замена полотенцесушителя, змеевика	отделочники помещений; Управляющие компании; Сантехники, работающие в управляющих компаниях; фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие сантехнические и сварочные услуги застройщики и подрядчики.
монтаж/сборка/ремонт металлоизделий сварка нестандартных металлоизделий; Ремонт и изготовление жестяной тары, емкостей, печей, баков; монтаж и замена: навесов, замков, шарниров, петель, проушин, засовов, шпингалетов, дверных задвижек, фляжных застёжек для ворот, талрепов; Сварка складского и торгового оборудования (металлические шкафы, сейфы, тележки, подъемники, стеллажи)	фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие сварочные услуги; Металлобазы; Заводы металлоконструкций.

## Окончание таблицы 16

ремонт и изготовление металлоконструкций. ремонт и сборка дверей, ворот, калиток, решеток, заборов, ограждений Изготовление, ремонт и установка металлических опор, лестниц, каркасов теплиц, пандусов	фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие строительные и сварочные услуги; Металлобазы; Заводы металлоконструкций; застройщики и подрядчики.
помощь сварщика в нестандартных ситуациях вскрытие замков, дверей ремонт стульев, кресел, кроватей с помощью сварки Сварка чугуна и нержавеющей стали	фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие и сварочные услуги; автомастерские
Металлообработка и дополнительные услуги (наплавка металла, нарезка резьбы на трубах, резка металла, сверление, шлифование, бурение перфоратором)	фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие монтажные и сварочные услуги.
Ремонт кузова и каркасов автотранспорта Ремонт и усиление ходовой части автомобиля (поврежденной рамы, лонжеронов) Сварка-ремонт корпусов двигателей (чугун, сталь) Ремонт и обслуживание спецтехники	ИП и ООО, предоставляющие и сварочные услуги; Автомастерские фрилансеры и самозанятые; Автобазы
ремонт оборудования с помощью сварки (емкости, станки, мешалки, резервуары, вышки, нестандартное оборудование)	фрилансеры и самозанятые; ИП и ООО, предоставляющие сварочные услуги

Маркетинговая деятельность любого предприятия зависит от возможностей и угроз, формируемых факторами и тенденциями макросреды (таблица 17).

Таблица 17 - Факторы макросреды, оказывающие влияние на деятельность предприятия Спектр-сварка

Факторы макросреды	Возможности для предприятия «Спектр-Сварка» (позитивное влияние)*.	Угрозы, возможные проблемы для предприятия «Спектр-Сварка» (негативное влияние)**.	Решение
Экономические факторы:			
повышение доступности кредитов	Упрощает приобретение оборудования и инструмента. Высвобождает (перераспределяет) денежные средства населения и организаций, необходимые для оплаты сварочных услуг. «+2»	Упрощает приобретение оборудования и инструмента для конкурентов и заказчиков. «-1»	рассмотреть возможности приобретения инструмента в кредит.
Увеличение государственных расходов на строительство и развитие производства	Прирост заказов «+1»	Для подобных заказов чаще всего требуется бригада работников «-1»	Рассмотреть в долгосрочной перспективе участие в государственных тендерах

# Продолжение таблицы 17

Снижение курса рубля	Изготовление аналогов или ремонт импортной продукции, вместо покупки или замены. «+1»	Ухудшает экономическую ситуацию в стране, это приводит к уменьшению кол-ва заказов, повышает чувствительность к цене. «-3»	Усилить внимание к услугам по ремонту импортной продукции. Учитывать чувствительность к цене организаций, зависимость от курса рубля
Снижение покупательной способности	Повышение количества ремонтных работ, так как отремонтировать чаще всего стоит дешевле, несмотря на затраты времени и трудоемкость, чем заменить. Сварочные услуги также предполагают частичное участие заказчика в процессе, это дает возможность заказчику снизить затраты, по сравнению с вариантом «под ключ», при котором, всю работу, в том числе посильную для заказчика, выполняет нанимаемая организация (к примеру, заказчик может выполнять слесарные, инженерные и монтажные работы, транспортировку, а организация лишь обеспечивает сваривание подготовленного материала). «+1»	при выборе поставщика услуг проводится тщательный мониторинг цен, это усиливает вероятность выбора предложения конкурента. Резко снижается спрос на услуги, которые носят второстепенный характер. «-3»	Информировать потенциальных заказчиков о предоставлении сварочных услуг связанных с ремонтом. При приеме заявок информировать заказчика о возможном снижении стоимости услуг. Следить за ценами конкурентов. Определить наиболее важные для потребителя услуги. Проработать причины ухода заказчиков к конкурентам
Изменения в налоговой системе	возможность получить налоговые льготы на прибыль и патент с освобождением от налогов на 2-3 года. Отмена плановых проверок в течение трех следующих лет. «+3»	Единый налог на вмененный доход (ЕНВД) для малого бизнеса в 2016 году повысят на 16%. «-3»	Проконсультироваться у юристов и бухгалтеров о наиболее рациональном выборе системы оплаты
Снижение объема работ по строительству крупных объектов и проектов на 6-7% в год	Предоставляет возможность нанять специалистов, за более низкую оплату труда. При этом необходимо усилить продвижение услуг, для достижения необходимого объема заказов. «+2»	Конкурировать становится сложнее, так как появляются свободные специалисты. Также возможен демпинг со стороны «конкурентов-частников». «-2»	Проработать систему оплаты труда с учетом средней заработной платы сварщика. Тщательнее следить за эффективностью рекламных объявлений и их позицией по отношению к конкурентам

## Продолжение таблицы 17

Снижение финансирования программы «Государственная поддержка развития малого и среднего предпринимательства» на 30 %	Уменьшает кол-во новых игроков «+1»	Снижение кол-ва потенциальных заказчиков, занимающихся предпринимательской деятельностью. Уменьшает шансы на получение поддержки со стороны государства «-2»	Изучить программу государственной поддержки развития малого предпринимательства
Повышение цен на расходные материалы (электроды, сварочная проволока, технический газ, флюс и т.д.)	На большую часть расходных материалов цена повысится незначительно «+2»	повысятся затраты на приобретение специальных электродов для сварки нержавеющей стали, чугуна, алюминия, а также специальных электродов для наплавки и придания особых свойств металлам. «-1»	Провести мониторинг цен на расходные материалы, выбрать поставщиков.
Доступность сварочного оборудования на рынке	Для оказания минимального набора услуг используется распространенное и достаточно недорогое оборудование «+3»	Чем доступнее сварочное оборудование и технологии для заказчика, тем меньше у него поводов прибегать к помощи сторонних организаций. «-1»	Учитывать стоимость приобретения и аренды сварочного оборудования для заказчика, при формировании минимальной стоимости услуг.
Повышение цен на импортное оборудование, малое количество отечественных производителей сварочного оборудования и специального инструмента для проведения сварочных работ	Служит барьером для конкурентов. увеличивает вероятность обращения к услугам предприятия. «+2»	Повышает затраты на оборудование, негативно влияет на окупаемость. Уменьшает возможность приобретения оборудования для оказания востребованных услуг. «-2»	Учитывать стоимость приобретения и аренды сварочного оборудования для заказчика, при формировании минимальной стоимости услуг. Провести мониторинг цен, выбрать оптимальный вариант оборудования
Социальные факторы:			
Сокращение количества образовательных учреждений и выпускников профессиональных учебных заведений - специалистов по металлообработке, строительным, монтажным и ремонтно-строительным работам	Приводит к удорожанию услуг сварщика Снижает уровень конкуренции Усиливает востребованность сварщиков «+3»	Создает сложности при привлечении специалистов в штат «-1»	



## Продолжение таблицы 17

Традиции и менталитет	Общепринято считать сварку наиболее надежным видом соединения, материалы из металла чаще внушают доверие, по сравнению с их аналогами «+3»	Процесс оказания сварочных услуг считается для большинства проблематичным процессом, это связано с подключением устаревших сварочных аппаратов к сети их массой и размером. В ряде случаев существует вероятность занижения стоимости работ заказчиком, несмотря на качественно проделанную работу. «-2»	Информировать заказчика о простоте выполнения сварочных работ. Уделить внимание процедуре оплаты сварочных услуг.
Политико-правовые факторы:			
Сложности при получении патентов, лицензий и различных государственных разрешений (на строительство сооружений и внесение изменений в конструкцию), сложности при оформлении документов.	Большая часть сварочных работ носит неформальный характер и не подкрепляется документацией. «+2»	Сужает спектр оказываемых услуг. Увеличивает затраты на организацию деятельности предприятия. Способны повлиять на решение заказчика в сторону отказа от проведения сварочных работ «-2»	Снизить приоритет услуг, оказание которых требует значительных усилий
Разработка нормативной документации. Ужесточение законодательства в части контроля качества выполняемых работ	Контроль качества чаще всего выполняется самим заказчиком или доверенным лицом. служит преградой для лиц, с низкой квалификацией, что приводит к обращению к более компетентным в этих вопросах специалистам «+3»	Требует усиленного внимания к изменениям в нормативной документации. Дополнительные затраты времени на сбор информации о правилах и технологии оказания некоторых сварочных услуг «-1»	уделять достаточно внимания прочтению нормативной документации. Обеспечивать достаточную безопасность выполнения работ
Технико-технологические факторы:			
Применение автоматических и роботизированных установок. Внедрение достижений науки и техники в производство	Применение недорогих автоматических и роботизированных установок является дополнительной возможностью увеличения прибыли, ввиду своей высокой производительности «+1»	В некоторых ситуациях технология ручной сварки не способна конкурировать с автоматизированной, например, при проведении больших объемов работ или работ, требующих высокой точности «-1»	На ближайший год приобретение автоматических установок не планируется.
Нововведения в ГОСТ и СНИП	Чаще всего ведут к улучшению качества оказываемых услуг, благодаря более проработанной и одобренной специалистами технологии «+1»	Незнание не соблюдение некоторых стандартов и правил приводит к значительному ухудшению качества оказываемых услуг, негативным отзывам, нанесению ущерба заказчику, штрафам «-2»	Найти удобные источники информирования о нововведениях.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

# Продолжение таблицы 17

Новые технологии и методы сварки	Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика. «+2»	Затраты времени и усилий на освоение новых технологий и методов сварки. С упрощением технологии и методов сварки, теряется потребность в специалистах и услугах, так как у заказчика появляется возможность решить проблему собственными силами «-1»	Следить за новинками в отраслевых источниках информации. Повышать квалификацию специалистов по сварке. Определить и использовать выгоды для заказчика, которые он получает при обращении в организацию. Определить, насколько заказчику удобнее обратиться к услугам предприятия, нежели выполнить работу собственными силами
Новые разработки и совершенствование оборудования для сварки	Повышение производительности труда. Более безопасное проведение сварочных работ. Повышение качества оказываемых услуг «+1»	Приобретение нового оборудования требует денежных вложений. Отсутствие современного оборудования снижает конкурентоспособность «-1»	Узнавать о новинках сварочного оборудования.
Появление технологий заменяющих сварку металла (применение гофрированных труб из нержавеющей стали, сварка-пайка полипропиленовых и медных труб, склеивание металлов, цанговые соединения труб)	Открываются новые перспективы, связанные с использованием предприятием технологий-заменителей. «+3»	Существенное падение спроса на сварочные услуги при монтаже водоснабжения и отопления «-3»	Рассмотреть использование предприятием технологий-заменителей. Определить слабые стороны технологий-заменителей для выявления конкурентного преимущества.
Развитие интернет-технологий	Предоставляет широкие возможности для продвижения услуг в сети Интернет «+3»	Заставляет усиленно следить за ситуацией на интернет-пространстве «-1»	Необходимо уделить как можно больше внимания продвижению в интернете, используя собственные сайты, социальные сети, объявления на интернет площадках, таргетированную контекстную рекламу.
Появление новых материалов участвующих в сварочном процессе	Расширяют спектр услуг, повышают производительность труда «+2»	Затраты на обучение, поиск поставщиков «-1»	Следить за новинками. Производить пробные работы с новыми материалами. Использовать сайты производителей при обучении

## Окончание таблицы 17

Природные факторы:			
Погодные условия	Хорошие погодные условия позволяют проводить работы на открытом воздухе. Прогнозирование спроса на некоторые услуги «+2»	При неблагоприятных погодных условиях часть сварочных работ откладывается «-2»	Чаще обращаться к прогнозам погоды. Учитывать прогноз погоды при планировании сварочных работ. На основе данных о погодных условиях, определять наиболее востребованные услуги.
Сезонность работы	Возможность спрогнозировать спрос на определенные услуги «+2»	Предприятие будет испытывать финансовые трудности, если не будет учитывать сезонность «-2»	Определить зависимость спроса на некоторые услуги от времени года.
* Степень значимости для предприятия: «+1» – влияет незначительно, «+2» – средняя, «+3» – высокая			
** Степень значимости для предприятия: «-1» – влияет незначительно, «-2» – средняя, «-3» – высокая			

Таким образом, на деятельность предприятия «Спектр-Сварка» существенное влияние оказывают следующие факторы:

### 1) экономические факторы:

- снижение курса рубля;
- снижение покупательной способности;
- изменения в налоговой системе;
- снижение объема работ по строительству крупных объектов и проектов на 6-7% в год;
- снижение финансирования программы «государственная поддержка развития малого и среднего предпринимательства» на 30 %;
- доступность сварочного оборудования на рынке;
- повышение цен на импортное оборудование;

### 2) социальные факторы:

- сокращение количества образовательных учреждений и выпускников профессиональных учебных заведений;
- традиции и менталитет;

### 3) политико-правовые факторы:

- сложности при получении патентов, лицензий и различных государственных разрешений (на строительство сооружений и внесение изменений в конструкцию), сложности при оформлении документов;
- разработка нормативной документации;

- ужесточение законодательства в части контроля качества выполняемых работ;

4) технико-технологические факторы:

- нововведения в ГОСТ и СНИП;
- новые технологии и методы сварки;
- появление технологий заменяющих сварку металла;
- развитие интернет-технологий;
- появление новых материалов участвующих в сварочном процессе;

5) природные факторы:

- погодные условия;
- сезонность работы.

В таблице 18 указаны возможности макросреды и меры, позволяющие их реализовать.

Таблица 18 - Возможности макросреды, способные оказать наибольшее влияние на маркетинговую деятельность предприятия Спектр-Сварка

Возможности для предприятия «Спектр-Сварка» (позитивное влияние).	Меры, позволяющие использовать возможности
Изменения в налоговой системе предоставляют возможность получить налоговые льготы на прибыль и патент с освобождением от налогов на 2-3 года. Отмена плановых проверок в течение трех следующих лет	Проконсультироваться у юристов и бухгалтеров о наиболее рациональном выборе системы оплаты
Доступность сварочного оборудования на рынке. Для оказания минимального набора услуг используется распространенное и достаточно недорогое оборудование	Учитывать стоимость приобретения и аренды сварочного оборудования для заказчика, при формировании минимальной стоимости услуг.
Сокращение количества образовательных учреждений и выпускников профессиональных учебных заведений - специалистов по металлообработке, строительным, монтажным и ремонтно-строительным работам. Приводит к удорожанию услуг сварщика Снижает уровень конкуренции Усиливает востребованность сварщиков	Определить наиболее перспективные направления сварочных услуг.
Традиции и менталитет. Общепринято считать сварку наиболее надежным видом соединения, материалы из металла чаще внушают доверие, по сравнению с их аналогами	Информировать заказчика о простоте выполнения сварочных работ.

## Окончание таблицы 18

Разработка нормативной документации Ужесточение законодательства в части контроля качества выполняемых работ. Контроль качества чаще всего выполняется самим заказчиком или доверенным лицом. Служит преградой для лиц, с низкой квалификацией, что приводит к обращению к более компетентным в этих вопросах специалистам	Уделять достаточно внимания прочтению нормативной документации. Обеспечивать достаточную безопасность выполнения работ.
Новые технологии и методы сварки. Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика.	Следить за новинками в отраслевых источниках информации. Повышать квалификацию специалистов по сварке. Определить и использовать выгоды для заказчика, которые он получает при обращении в организацию. Определить, насколько заказчику удобнее обратиться к услугам предприятия, нежели выполнить работу собственными силами
Появление технологий заменяющих сварку металла Открываются новые перспективы, связанные с использованием предприятием технологий-заменителей.	Рассмотреть использование предприятием технологий-заменителей. Определить слабые стороны технологий-заменителей для выявления конкурентного преимущества.
Развитие интернет-технологий предоставляет широкие возможности для продвижения услуг в сети Интернет	Необходимо уделить как можно больше внимания продвижению в интернете, используя собственные сайты, социальные сети, объявления на интернет-площадках, таргетированную контекстную рекламу.
Сезонность работы Возможность спрогнозировать спрос на определенные услуги	Определить зависимость спроса на некоторые услуги от времени года.

В таблице 19 указаны угрозы макросреды и меры, позволяющие их реализовать.

Таблица 19 - Угрозы, возможные проблемы, оказывающие наибольшее влияние на маркетинговую деятельность предприятия Спектр-Сварка

Угрозы, возможные проблемы для предприятия «Спектр-Сварка» (негативное влияние).	Меры по предотвращению угроз (ослаблению их влияния)
Снижение курса рубля ухудшает экономическую ситуацию в стране, это приводит к уменьшению кол-ва заказов, повышает чувствительность к цене.	Усилить внимание к услугам по ремонту импортной продукции. Учитывать чувствительность к цене организаций, зависящих от курса рубля
Снижение покупательной способности При выборе поставщика услуг проводится тщательный мониторинг цен, это усиливает вероятность выбора предложения конкурента. Резко снижается спрос на услуги, которые носят второстепенный характер.	Информировать потенциальных заказчиков о предоставлении сварочных услуг связанных с ремонтом. При приеме заявок информировать заказчика о возможном снижении стоимости услуг. Следить за ценами конкурентов. Определить наиболее важные для потребителя услуги. Проработать причины ухода заказчиков к конкурентам
Изменения в налоговой системе: Единый налог на вмененный доход (ЕНВД) для малого бизнеса в 2016 году повысят на 16%.	Проконсультироваться у юристов и бухгалтеров о наиболее рациональном выборе системы оплаты

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг

Лист

52

## Окончание таблицы 19

Появление технологий заменяющих сварку металла Существенное падение спроса на сварочные услуги при монтаже водоснабжения и отопления	Рассмотреть использование предприятием технологий-заменителей. Определить слабые стороны технологий-заменителей для выявления конкурентного преимущества.
Сезонность работы Предприятие будет испытывать финансовые трудности, если не будет учитывать сезонность	Определить зависимость спроса на некоторые услуги от времени года.

Решения и меры по предотвращению угроз и реализации возможностей необходимы для разработки программ и мероприятий по улучшению комплекса маркетинга, а также формирования оптимальной стратегии предприятия.

Основой успеха на любом рынке является понимание поведения заказчиков (потребителей) на различных стадиях принятия решений.

Часто у потребителя возникают ситуации, при которых самым подходящим решением проблемы является применение сварки металлов. Для В2В заказчиков принятие решения о необходимости проведения сварочных работ не столь сложная задача в отличие от В2С клиентов. Последним приходится советоваться с друзьями, знакомыми, коллегами, искать необходимую информацию из различных источников. Ситуаций, при которых заказчик задумывается о применении сварки - множество, это связано с технологическим прогрессом, модернизацией, универсальностью и практичностью современного оборудования применяемого при проведении сварочных работ, частым использованием сварки для решения различных задач, частым применением металлов при изготовлении продукции.

После того как заказчик принял решение, что ему нужна помощь сварщика, он начинает искать компании, индивидуальных предпринимателей или частных лиц занимающихся сварочными работами. Здесь первостепенную роль играют «сарафанное радио», прошлый опыт и возможности для поиска информации. Если заказчик впервые ищет сварщика, а подручные источники (визитки, объявления) отсутствуют то, скорее всего, он сначала поинтересуется у родственников, друзей, коллег и

знакомых где найти и как связаться с нужными ему организациями. Если поиск не принес существенных результатов, заказчик будет использовать наиболее доступные источники получения информации, такие как бесплатные газеты, объявления и сайты в интернете, консультации организаций имеющих отношение к сварке (таблица 9). Изучив, когда и как потенциальный клиент осуществляет поиск, можно определить эффективные способы его информирования.

Таблица 20 - Источники информации

Контролируемые источники информации	Неконтролируемые источники информации
Объявления в газетах	«Сарафанное радио»
Интернет (сайты с объявлениями)	
Наружная реклама	

О цене и условиях проведения сварочных работ, обычно узнают по телефону, либо на интернет сайтах. На основе полученной информации, заказчик формирует альтернативные варианты, выгодные или же наиболее удобные для него. Сварочные работы достаточно затратны для потребителя, а цена на них сильно разнится и зависит от множества факторов, таких как:

- сложность работ;
- применяемое оборудование;
- транспортные издержки;
- объемы работ;
- сроки на выполнение;
- условия, при которых будут проводиться сварочные работы;
- различные риски;
- эстетичный вид т.д.

Чтобы не прогадать, потребителю предстоит выбрать оптимальный для его ситуации вариант. Для этого используются различные стратегии, но чаще выбирают по наиболее важному для потребителя атрибуту (цена, скорость выполнения, эстетика, наличие договора, готовность приступить к работе).

Очень важен сам процесс коммуникаций с заказчиком, часто он играет решающую роль при выборе исполнителя.

После того как заказчик отдал предпочтение определенной компании или частному лицу, ему необходимо обсудить подробности проведения сварочных работ. На этом этапе клиенты ведут себя всегда по-разному. Одним хочется как можно меньше принимать участие и переложить все проблемы на исполнителя, другие предпочитают контролировать все от начала до конца, некоторые принимают непосредственное участие в работе. В любом случае большинство моментов необходимо обсудить заранее, это предотвращает конфликтные ситуации и непонимание с обеих сторон.

При разговоре с заказчиком очень важно быть вежливым, учтивым и обходительным, но не переусердствовать и не забывать про необходимую дистанцию. Клиент просто-напросто откажется от услуг, даже если ему выгодно иметь с вами дело.

Поведение клиентов достаточно сильно зависит от времени года. В холодное время года рынок услуг сварщика, напоминает «рынок покупателя», а в более теплое – «рынок продавца». Заказчики соответственно в более теплое время года менее избирательны, так как понимают, что на поиск свободных специалистов у них может уйти много времени и усилий.

Как уже упоминалось ранее, заказчик может участвовать в сварочных работах, контролировать все этапы, а также корректировать техническое задание прямо во время работы, так как в процессе работы не редко возникают различные нюансы. При этом очень важно поддерживать сотрудничество и находить общий язык с заказчиком. Необходимо всегда держать нужную дистанцию в общении, потребителю достаточно того, чтобы к нему относились как к человеку, уважали его интересы и т.д.

Результатом выполненной сварочной работы являются: сварочные швы, готовые конструкции, установленные приборы, отремонтированные изделия, восстановленные детали, в общем, практически все, где можно применить технологию сварки. Потребителю, не обладающему



специальными знаниями, достаточно сложно оценить результат, поэтому в большинстве случаев клиенты обращаются за помощью к лицам, более менее разбирающимся в этом деле, или же верят сварщику «на слово» или оценивают работу «на глаз».

Поведение заказчика услуг по сварке чем-то похоже на поведение потребителей при покупке товаров. Действуют почти те же принципы, те же механизмы и соответственно та же модель принятия решения. Есть, конечно, в поведении заказчиков своя специфика, она в первую очередь связана с незнанием основных процессов при проведении сварочных работ, это проявляется при оценке потребителем стоимости работы, а это дополнительная сложность при ценообразовании. Необходимо учитывать реакцию потребителя на различные факторы. Для облегчения задачи можно использовать методы, применяемые при продаже различных товаров, адаптировать их под ситуацию. К примеру, при установлении стоимости за работу не рекомендуется использовать округление до пятиста или тысячи, при указании стоимости рекомендуется применять нечетные числа.

### 3. Разработка маркетинговой стратегии предприятия «Спектр-сварка»

#### 3.1 Формирование маркетинговой стратегии

Основными содержательными этапами стратегической маркетинговой деятельности являются проведение SWOT-анализа, обретение определенного видения перспективной картины рыночного мира и фирмы в этом мире, а также стратегическое целеполагание.

Первым этапом стратегической маркетинговой деятельности является SWOT-анализ ситуации на рынке и самой фирмы.

Во второй главе был проведен анализ внешней среды предприятия, результатом которого является выявление угроз и возможностей для предприятия. Эти данные будут занесены в таблицу возможностей (таблица 21). В ней также будут учитываться результаты анализа «5 сил Портера».

Для выявления наиболее важных для предприятия возможностей необходимо определить те из них, которые повышают удовлетворенность клиента и прибыль компании (таблица 21)[46].

Таблица 21 - Определение возможностей увеличивающих прибыль и повышающих удовлетворенность клиента

Возможности	Может ли возможность повысить удовлетворенность клиента? (Если "да" - ставится "+")	Может ли возможность увеличить прибыль компании? (Если "да" - ставится "+")	Существуют ресурсы на реализацию возможности ?? (Если "да" - ставится "+")
-------------	---	---	--

## Окончание таблицы 21

Изменения в налоговой системе предоставляют возможность получить налоговые льготы на прибыль и патент с освобождением от налогов на 2-3 года. Отмена плановых проверок в течение трех следующих лет		+	+
Доступность сварочного оборудования на рынке. Для оказания минимального набора услуг используется распространенное и достаточно недорогое оборудование		+	
Сокращение количества образовательных учреждений и выпускников профессиональных учебных заведений - специалистов по металлообработке, строительным, монтажным и ремонтно-строительным работам. Приводит к удорожанию услуг сварщика. Снижает уровень конкуренции. Усиливает востребованность сварщиков		+	
Традиции и менталитет. Общепринято считать сварку наиболее надежным видом соединения, материалы из металла чаще внушают доверие, по сравнению с их аналогами		+	+
Новые технологии и методы сварки. Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика.	+	+	+
Появление технологий заменяющих сварку металла. Открываются новые перспективы, связанные с использованием предприятием технологий-заменителей.	+	+	+
Развитие интернет-технологий предоставляет широкие возможности для продвижения услуг в сети Интернет	+	+	+
Сезонность работы. Возможность спрогнозировать спрос на определенные услуги		+	+
Широкий выбор поставщиков	+	+	+
неограниченность в объемах поставляемых материалов и оборудования	+	+	+
низкие издержки к переключению на других поставщиков	+	+	+
высокая приоритетность отрасли для поставщика	+	+	+
существуют микро-ниши		+	+
Всегда есть возможность к повышению цены для покрытия роста затрат и повышения прибыли		+	+
Темп роста рынка замедляющийся, но растущий		+	+
Высокий уровень внутриотраслевой конкуренции			
Средний уровень угрозы ухода клиентов		+	+
услуги компании частично уникальны, есть отличительные характеристики, важные для клиентов	+	+	+
Заказчик будет переключаться только при значимой разнице в цене		+	+
неудовлетворенность второстепенными характеристиками услуги		+	+
крупные игроки не пойдут на снижение цен		+	+
нет ограничивающих актов со стороны государства	+	+	+
доступ к каналам распределения полностью открыт		+	+
Экономия на объеме только у нескольких игроков рынка		+	+

В итоговом рейтинге возможностей (таблица 22) оставляем только те параметры, на которые ответ "да" на все заданные вопросы таблицы 21.

Таблица 22 - Итоговый рейтинг возможностей

Ранг	Возможности
1	Развитие интернет-технологий предоставляет широкие возможности для продвижения услуг в сети Интернет
2	услуги компании частично уникальны, есть отличительные характеристики, важные для клиентов
3	Новые технологии и методы сварки. Облегчают труд специалиста, повышают производительность, расширяют спектр услуг, снижают затраты, повышают доступность услуг, увеличивают количество альтернативных вариантов решения проблемы для заказчика.
4	Широкий выбор поставщиков; неограниченность в объемах поставляемых материалов и оборудования; низкие издержки к переключению на других поставщиков; высокая приоритетность отрасли для поставщика
5	нет ограничивающих актов со стороны государства
6	Появление технологий заменяющих сварку металла. Открываются новые перспективы, связанные с использованием предприятием технологий-заменителей.

Угрозы, возможные проблемы для предприятия занесены в таблицу 23. В ней используются данные, полученные в результате анализа макросреды и анализа «5 сил Портера».

Таблица 23 - Угрозы, возможные проблемы для предприятия

Угрозы	Может ли угроза снизить удовлетворенность клиента? (Если "да" - ставится "+")	Может ли угроза снизить прибыль компании? (Если "да" - ставится "+")	Угроза возникнет в течении 2 лет? (Если "да" - ставится "+")
Снижение курса рубля ухудшает экономическую ситуацию в стране, это приводит к уменьшению кол-ва заказов, повышает чувствительность к цене.		+	+
Снижение покупательной способности. При выборе поставщика услуг, заказчиком проводится тщательный мониторинг цен, это усиливает вероятность выбора предложения конкурента. Резко снижается спрос на услуги, которые носят второстепенный характер.		+	+
Изменения в налоговой системе: Единый налог на вмененный доход (ЕНВД) для малого бизнеса в 2016 году повысят на 16%.		+	+

## Окончание таблицы 23

Появление технологий заменяющих сварку металла Существенное падение спроса на сварочные услуги при монтаже водоснабжения и отопления. Услуги - заменители (сварка полимерных труб, монтаж с помощью крепежных материалов, замена деталей на новые, монтаж труб с помощью кангового соединения).		+	+
Сезонность работы. Предприятие будет испытывать финансовые трудности, если не будет учитывать сезонность		+	+
Высокий уровень насыщения рынка	+	+	+
низкий уровень инвестиций и затрат для входа в отрасль		+	+
замедляющийся темп роста отрасли		+	+
доступ к каналам распределения полностью открыт		+	+

При анализе внутренней среды предприятия были выявлены сильные стороны, которые задействованы в таблице 24. В ней определены сильные стороны, повышающие удовлетворенность клиента, прибыль компании и создающие отличие от конкурентов.

Таблица 24 - Определение сильных сторон, повышающих удовлетворенность клиента, прибыль компании и создающих отличие от конкурентов

Сильные стороны	Повышает ли сильная сторона удовлетворенность клиента? ("да" - "+")	Повышает ли сильная сторона прибыль компании? ("да" - "+")	Создает ли сильная сторона отличие от конкурентов? ("да" - "+")
Осуществляется выезд на объекты заказчика (опыт при выезде более 150 заказов); опыт по организации и безопасному проведению сварочных работ более 4,5 лет	+		+
Умение поддерживать хорошие отношения с заказчиком и учет его интересов	+		
Заказчику предлагаются альтернативные варианты решения проблемы, применяется дополнительный рабочий инструмент	+	+	+
Прямой контроль руководством процесса оказания услуг на всех стадиях	+		+
При заказе услуг, клиент договаривается непосредственно с исполнителем, проводится бесплатное консультирование	+	+	+
Оперативность и выполнение заказа в удобное для заказчика время. Прием заявок проводится круглосуточно. Работа проводится в будние, выходные и праздничные дни.	+	+	+
Гибкая ценовая политика и возможность договориться о стоимости	+	+	
Навыки и умения у персонала по электрике (важно при подключении оборудования)	+		+

## Окончание таблицы 24

Предлагается помощь сварщика в нестандартных ситуациях	+		+
Структура затрат (уровень себестоимости) по бизнесу в целом		+	
Умение договариваться с заказчиками при приеме заявок/заказов	+	+	
Информационная технология	+	+	
Уровень менеджмента (способность обеспечить рыночный успех)	+	+	

Сильные стороны, повышающие прибыль, будут занесены в главную таблицу swot-анализа.

Сильные стороны, которые создают отличие от конкурентов, будут применяться при позиционировании.

При анализе внутренней среды предприятия были выявлены слабые стороны, которые задействованы в таблице 25. В ней определены слабые стороны, снижающие удовлетворенность клиента и прибыль компании.

Таблица 25 - Определение слабых сторон, снижающих удовлетворенность клиента и прибыль компании

Слабые стороны	В какой степени слабая сторона снижает удовлетворенность клиента?*	В какой степени слабая сторона снижает прибыль компании?*
Потеря клиентов перед отключением центрального отопления и водоснабжения		3
Широкий профиль работ распыляет усилия и снижает качество и скорость выполнения работ.	1	1
Отсутствие оборудования для газовой сварки (наиболее подходящей для сварки и загиба труб)	1	1
Отсутствие генератора, необходимого для проведения сварочных работ в местах, где отсутствует электричество		1
Услуги по закупке и транспортировке материалов не оказываются, это приводит к потере части клиентов		1
Сварочное оборудование не приспособлено для нормальной работы в районах с низким напряжением в сети	1	
Отсутствие постоянного помощника при выполнении сварочных работ		2
Нехватка оборудования и инструмента, для более быстрого и менее затратного оказания услуг	2	1
Недостаток опыта в некоторых направлениях деятельности	1	1
Чаще всего невозможно выполнить услугу «под ключ»		1
Отсутствие грузового автомобиля		1
Практически не проводится мониторинг цен и ассортимента услуг конкурентов		2

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

## Окончание таблицы 25

Отсутствие сварочного цеха делает невозможным предоставление некоторых услуг	2	3
Недостаток знаний в инженерном деле и технологии производства некоторых конструкций, изготовление которых, может приносить существенную прибыль		2
Нет допуска к некоторым работам, требующим аттестацию НАКС (Национальное Агентство Контроля Сварки)		1
Нет площадки для изготовления крупных металлоконструкций.		2
Стратегия организации		3
Бизнес стратегии: сварка полипропиленовых труб, монтажные услуги		1
Состояние текущего баланса		1
Уровень маркетинга		3
Стратегические альянсы		1
Отношения со смежниками (качество ключевых звеньев кооперационной сети организации)		1
*незначительно снижает – «1»; существенно снижает – «2»; сильно снижает – «3».		

Слабые стороны, в наибольшей степени снижающие прибыль предприятия и удовлетворенность клиентов, будут занесены в главную таблицу swot-анализа.

В итоговом рейтинге сильных и слабых сторон (таблица 26) оставлены только те параметры, на которые ответ "да" на все заданные вопросы в таблице 24 и 25. Итоговый рейтинг необходим для четкого представления о наиболее сильных и слабых сторонах предприятия.

Таблица 26 - Итоговый рейтинг сильных и слабых сторон

Приоритет для предприятия	Сильные стороны	Слабые стороны
1	Оперативность и выполнение заказа в удобное для заказчика время. Прием заявок проводится круглосуточно. Работа проводится в будние, выходные и праздничные дни	Отсутствие сварочного цеха делает невозможным предоставление некоторых услуг
2	При заказе услуг, клиент договаривается непосредственно с исполнителем, проводится бесплатное консультирование	Широкий профиль работ распыляет усилия и снижает качество и скорость выполнения работ
3	Заказчику предлагаются альтернативные варианты решения проблемы, применяется дополнительный рабочий инструмент	Недостаток опыта в некоторых направлениях деятельности
4		Нехватка оборудования и инструмента, для более быстрого и менее затратного оказания услуг

Результаты анализа сильных и слабых сторон, возможностей и угроз заносятся в итоговую таблицу SWOT-анализа таблица 28.

Таблица 27 - Итоговая таблица SWOT-анализа

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Оперативность и выполнение заказа в удобное для заказчика время</li> <li>2) Клиент договаривается непосредственно с исполнителем, проводится бесплатное консультирование</li> <li>3) Заказчику предлагаются альтернативные варианты решения проблемы, применяется дополнительный рабочий инструмент</li> <li>4) Уровень менеджмента</li> <li>5) Структура затрат (уровень себестоимости)</li> <li>6) Умение договариваться с заказчиками при приеме заявок/заказов</li> <li>7) Использование информационных технологий</li> <li>8) Гибкая ценовая политика и возможность договориться о стоимости</li> <li>9) услуги компании частично уникальны, есть отличительные характеристики, важные для клиентов</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отсутствие сварочного цеха</li> <li>2) Потеря клиентов перед отключением центрального отопления и водоснабжения</li> <li>3) Отсутствие постоянного помощника сварщика</li> <li>4) Нехватка оборудования и инструмента</li> <li>5) Уровень маркетинга</li> <li>6) Недостаток знаний в инженерном деле и технологии производства некоторых конструкций</li> <li>7) Нет площадки для изготовления крупных металлоконструкций</li> <li>8) Отсутствие стратегии развития организации</li> <li>9) Практически не проводится мониторинг конкурентов</li> </ol>
ВОЗМОЖНОСТИ	УГРОЗЫ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) широкие возможности для продвижения услуг в сети Интернет</li> <li>2) Новые технологии и методы сварки</li> <li>3) Низкий уровень влияния поставщиков</li> <li>4) Нет ограничивающих актов со стороны государства</li> <li>5) Новые перспективы, связанные с использованием предприятием технологий-заменителей сварки металлов</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Снижение курса рубля</li> <li>2) Снижение покупательной способности.</li> <li>3) Единый налог на вмененный доход (ЕНВД) для малого бизнеса повысят на 16%</li> <li>4) Появление технологий заменяющих сварку металла</li> <li>5) Сезонность работы</li> <li>6) Высокий уровень насыщения рынка</li> <li>7) Низкий уровень инвестиций и затрат для входа в отрасль</li> <li>8) Замедляющийся темп роста отрасли</li> <li>9) Доступ к каналам распределения полностью открыт для конкурентов</li> </ol>

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата



На основе результатов SWOT-анализа делаются выводы, формирующие маркетинговую стратегию, программы и мероприятия по улучшению комплекса маркетинга.

Для предприятия «Спектр-сварка» наиболее подходящей является продуктово-рыночная специализация, при которой сегменты определяются в зависимости от предоставляемых им услуг и удовлетворяемых потребностей.

Сетка сегментирования для организаций, предпринимателей и посредников (B2B-клиенты) представлена в виде таблицы 29. В ней знаком «+» отмечены существующие сегменты.

Таблица 28 - Сетка сегментирования для организаций, предпринимателей и посредников (B2B-клиенты)

Потенциальные заказчики	Инженерные сети, трубопроводы	Нестандартные задачи, бытовые услуги	Металлоизделия	Металлоконструкции	Оборудование и станки	Транспорт и спецтехника
подрядчики	+	+	+	+	+	+

## Окончание таблицы 28

застройщики	+			+		
организации и частные лица, занимающиеся ремонтом и отделкой помещений	+	+				
владельцы производственных помещений	+	+	+	+	+	
организации в сфере торговли	+	+	+	+	+	
сервисы по ремонту автомобилей		+			+	+
автобазы	+	+			+	+
рекламные агентства и владельцы рекламоносителей		+	+			
строительные организации	+	+	+	+	+	+

Проанализировав данные из таблицы 29, можно сделать следующие **ВЫВОДЫ**:

- подрядные и строительные организации являются наиболее заинтересованными в сварочных услугах клиентами;

- владельцы производственных помещений и организации в сфере торговли нуждаются практически во всем спектре сварочных услуг, за исключением услуг, связанных с обслуживанием и ремонтом транспорта и спецтехники;

- застройщики заинтересованы в основном в сварке трубопроводов и металлоконструкций;

- организации и частные лица, занимающиеся ремонтом и отделкой помещений, заинтересованы в сварке трубопроводов и бытовых услугах;

- сервисы по ремонту автомобилей нуждаются в решении нестандартных задач, ремонте и обслуживании оборудования и станков с помощью сварки, заказывают сварочные услуги по ремонту транспорта и спецтехники;

- автобазы в отличие от автомастерских заинтересованы в монтаже и ремонте трубопроводов;

- рекламные агентства и владельцы рекламоносителей к услугам сварщика обращаются довольно редко и нуждаются в решении нестандартных задач и сварке металлоизделий.

Сетка сегментирования для населения (конечных потребителей или B2C) представлена в виде таблицы 29. В ней знаком «+» отмечены существующие сегменты.

Таблица 29 - Сетка сегментирования для населения (конечных потребителей или B2C-клиентов)

Потенциальные заказчики	Инженерные сети, трубопроводы	Нестандартные задачи, бытовые услуги	Металлоизделия	Металлоконструкции	Оборудование и станки	Транспорт и спецтехника
Владельцы частных домов	+	+	+	+	+	
Владельцы квартир в новостройке	+	+				
Владельцы квартиры в «сталинке», «хрущевке» и т.п.	+	+				
Владельцы участков под строительство частного дома, а также строящихся частных домов	+	+	+	+	+	+
Владельцы		+	+	+		+

гаражей						
Владельцы дач, бань и т.п.	+	+	+	+		

Проанализировав данные из таблицы 29, можно сделать следующие выводы:

- все сегменты кроме владельцев гаражей заинтересованы в услугах по сварке трубопроводов;
- все потребительские сегменты в определенный момент сталкиваются с необходимостью применения сварки в быту и при решении нестандартных задач;
- все сегменты за исключением владельцев квартир, являются потенциальными заказчиками услуг по сварке, связанных с металлоизделиями и металлоконструкциями;
- реже население обращается по поводу сварки оборудования, станков, обслуживания транспорта и спецтехники.

Полученные сегменты из таблицы 28 и 29 будут рассматриваться в дальнейшем при отборе целевых сегментов.

На основе данных по частоте обращения заказчиков к услугам сварщика в зависимости от области применения сварочных работ, можно определить долю наиболее востребованных услуг предприятия «Спектр-сварка» (таблица 30).

Таблица 30 - Процентное соотношение потенциальных заказчиков в зависимости от области применения сварочных работ

Область применения сварочных работ	Процентное соотношение заказчиков
инженерные сети, трубопроводы	30%
нестандартные задачи, бытовые услуги	25%
металлоизделия	15%
металлоконструкции	15%
оборудование и станки	10%
транспорт и спецтехника	5%

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Как видно из таблицы 30, наиболее востребованы услуги по сварке трубопроводов, решение с помощью сварки нестандартных задач, оказание бытовых услуг, сварочные работы, связанные с металлоизделиями и металлоконструкциями. Меньшая доля приходится на сварку при ремонте и обслуживании оборудования, станков, транспорта и спецтехники.

Процесс отбора целевых сегментов необходим предприятию для сосредоточения усилий и ресурсов на обслуживание клиентов, приносящих наибольшую прибыль и выгоду предприятию.

Вместе с тем элементарный анализ клиентской базы по принципу Парето может выявить сравнительно небольшое количество клиентов, которые приносят максимальный доход. Как правило, говоря о принципе Парето, имеют в виду, что 20% клиентов приносят компании 80% дохода. На основе принципа Парето можно выбрать два наиболее привлекательных B2B сегмента из десяти.

Подрядные и строительные организации являются наиболее заинтересованными в сварочных услугах клиентами, однако с ними сложно договориться о приемлемой для предприятия стоимости услуг. Пик заинтересованности в сварочных услугах приходится на осень и начало зимы.

Владельцы производственных помещений и организации в сфере торговли нуждаются практически во всем спектре сварочных услуг, за исключением услуг, связанных с обслуживанием и ремонтом транспорта и спецтехники. Данный сегмент, чаще всего, наиболее остро нуждается в оперативности сварочных услуг, поэтому стоимость для них не столь важна.

Застройщики заинтересованы в основном в сварке трубопроводов и металлоконструкций, предлагая большие объемы работы, они стремятся снизить стоимость услуг.

Организации и частные лица, занимающиеся ремонтом и отделкой помещений, заинтересованы в сварке трубопроводов и бытовых услугах. Это

достаточно доступная аудитория для контакта, к тому же этот сегмент стремится, как можно быстрее найти сварщиков, чтобы поскорее завершить, «мешающие» их деятельности сварочные работы, цена при этом - не самое главное.

Сервисы по ремонту автомобилей нуждаются в решении нестандартных задач, ремонте и обслуживании оборудования и станков с помощью сварки, заказывают сварочные услуги по ремонту транспорта и спецтехники. Существенным недостатком является то, что большая часть сервисов имеет свое оборудование и обращается к услугам сварщика в редких случаях, чаще всего по причине высокой загруженности работой, либо из-за недостатка опыта и квалификации.

Автобазы в отличие от автомастерских заинтересованы в монтаже и ремонте трубопроводов. К услугам обращаются редко;

Рекламные агентства и владельцы рекламоносителей к услугам сварщика обращаются довольно редко и нуждаются в решении нестандартных задач и сварке металлоизделий.

Наиболее привлекательными B2B-сегментами из перечисленных выше являются:

- владельцы производственных помещений и организации в сфере торговли;
- организации и частные лица, занимающиеся ремонтом и отделкой помещений.

На основе принципа Парето можно выбрать два наиболее привлекательных B2C сегмента из шести.

- все сегменты кроме владельцев гаражей заинтересованы в услугах по сварке трубопроводов. При свот анализе был выявлен недостаток данного направления – большая часть клиентов теряется при обращении в управляющие компании, эту проблему достаточно сложно решить, к тому же

не хватает газосварочного оборудования для быстрого и качественного оказания услуг.

- все потребительские сегменты в определенный момент сталкиваются с необходимостью применения сварки в быту и при решении нестандартных задач. Данный сегмент приносит существенную прибыль предприятию, конкурентные преимущества предприятия позволяют удерживать в нем конкурентоспособные позиции

- все сегменты за исключением владельцев квартир, являются потенциальными заказчиками услуг по сварке, связанных с металлоизделиями и металлоконструкциями. Сложности для предприятия при производстве металлоконструкций и металлоизделий заключаются в отсутствии помещения и строительной площадки.

- реже население обращается по поводу сварки оборудования, станков, обслуживания транспорта и спецтехники.

Наиболее привлекательными B2C-сегментами из перечисленных выше являются:

- Население, испытывающее потребность в оказании сварочных услуг в быту и при решении нестандартных задач

- потенциальные заказчики услуг по сварке, связанных с металлоизделиями и металлоконструкциями.

Для предприятия «Спектр-сварка» наилучшей стратегией позиционирования является позиционирование на основе выгод для потребителя (Power-позиционирование).

В таблице 31 указаны конкурентные преимущества предприятия и выгоды, получаемые клиентами

Таблица 31 – конкурентные преимущества предприятия и выгоды, получаемые клиентами

Конкурентные преимущества					Выгода для клиента	
Предложение другого вида сварки					Возможность сэкономить средства и время	
Заказчику предлагаются альтернативные						
					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

варианты решения проблемы, применение дополнительного рабочего инструмента	
При заказе услуг, клиент договаривается непосредственно с исполнителем, проводится бесплатное консультирование. Прямой контроль руководством процесса оказания услуг на всех стадиях	Заказчику легче объяснить суть проблемы и узнать стоимость, а также назначить время, место и обсудить подробности
Оперативность и выполнение заказа в удобное время. Прием заявок проводится круглосуточно. Работа проводится в будние, выходные и праздничные дни.	Оказание услуг не мешает деятельности заказчика
Осуществляется выезд на объекты заказчика (опыт при выезде более 150 заказов), опыт по организации и безопасному проведению сварочных работ более 4,5 лет;	Снижение риска
Навыки и умения по электрике (важно при подключении оборудования)	Не требуется использовать генератор или нанимать электрика

Конкурентные преимущества, занесённые в таблице 31 необходимо учитывать при разработке комплекса маркетинга.

### 3.2 Разработка решений по маркетинг-микс

Маркетинг микс - часть маркетинговой стратегии. В процессе разработки стратегии утверждаются направления по развитию маркетинг микса - ассортиментная (product), продвижение (promotion), развитие дистрибуции (place), ценообразование (price) и записываются ключевые цели по утвержденным стратегиям в маркетинг микс. Маркетинг микс - резюме тактических решений, он отвечает на вопрос: как достигать планируемых целей по развитию компании. Его удобнее составлять на год и каждый год адаптировать к изменениям рынка.

По мере усложнения конкуренции на всех рынках модель маркетинг микса 4P также претерпела изменения и превратилась сначала в модель 5P, а затем в модель 7P.

Основные составляющие маркетинг-микс 4P: Product, Price, Place, Promotional могут быть использованы любой компанией. Новые 3P's, включенные в модель 7P: Process, People и Physical Evidence более



соответствуют рынку B2B (business-to-business) и подходят для комплекса маркетинга на рынке услуг[50].

Меры по совершенствованию товарной политики:

При SNW-анализе были выявлены наиболее конкурентоспособные услуги:

- помощь сварщика в нестандартных ситуациях;
- сварка нестандартных металлоизделий;
- ремонт стульев, кресел, кроватей с помощью сварки;
- сварка чугуна и нержавеющей стали.

Данные услуги необходимо продвигать интенсивнее всего, установить на них оптимальную цену, с учетом конкурентных преимуществ.

При SNW-анализе были также выявлены услуги с низкой конкурентоспособностью, к ним относятся:

- замена/монтаж/установка радиаторов отопления и батарей;
- установка водосчетчиков;
- установка/замена полотенцесушителей;
- ремонт и изготовление жестяной тары, емкостей, печей, баков;
- изготовление, ремонт и установка металлических опор, лестниц, каркасов теплиц и сооружений, пандусов.

Услуги с низкой конкурентоспособностью необходимо проанализировать, выяснить, в чем причины потери конкурентоспособности, какие препятствия существуют на рынке, мешающие успешному развитию этих направлений. После этого необходимо принять решение о том, стоит ли продвигать в дальнейшем эти услуги, если да, то при каких условиях и что нужно изменить в самой услуге.

Меры по улучшению услуг:

- закупить необходимое оборудование, инструмент и материалы, повышающие качество и ассортимент услуг
- рассмотреть использование предприятием технологий-заменителей

- определить зависимость спроса на некоторые услуги от времени года;

- усилить внимание к услугам по ремонту импортной продукции

- определить слабые стороны технологий-заменителей для выявления конкурентного преимущества.

- определить наиболее важные для потребителя услуги

- производить поиск дополнительных ниш определить барьеры, препятствующие конкурентам оказывать некоторые услуги, проанализировать возможность преодоления этих барьеров предприятием для дальнейшего применения в бизнес-стратегии и формировании конкурентных преимуществ и новых услуг.

- предоставлять услуги во время максимальной загруженности управляющих компаний работой (теплое время года)

Меры по улучшению процесса оказания услуг:

- закупка оборудования и инструмента

- искать и усиливать конкурентные преимущества;

- работать над лояльностью заказчика.

Меры по улучшению ценовой политики:

- предложить снизить стоимость услуг, если заказчик будет содействовать решению проблемы.

- предложить снизить стоимость услуг при отсутствии площадки для изготовления крупных металлоконструкций

- учитывать чувствительность к цене организаций, зависящих от курса рубля;

- следить за ценами конкурентов

Мероприятия, связанные с прямыми продажами:

- при нехватке оборудования и инструмента найти альтернативную замену, либо сразу обговорить с заказчиком все нюансы

- описать условия предоставления услуги и договориться о месте проведения сварочных работ.

- при приеме заявок информировать заказчика о возможном снижении стоимости услуг;

Меры по улучшению физического окружения:

- арендовать небольшое помещение и приспособить для проведения сварочных работ;

- определить характеристики площадки для изготовления крупных металлоконструкций и заняться поиском вариантов;

Персонал и меры по улучшению стратегии

- следить за выполнением работы в срок;

- использовать в полной мере основные функции менеджмента (организация, контроль, мотивация, планирование);

- следить за новинками в отраслевых источниках информации и повышать квалификацию специалистов по сварке

- нанять помощника сварщика

Методы продвижения услуг:

- с помощью таргетированной рекламы и группы в социальной сети ВКонтакте;

- email-рассылки;

- размещение объявлений на следующих Интернет сайтах: Авито, Барахла нет, НГС, Из рук в руки, FIS, Jobdab, Dmir, Cenotavr, Bizorg. Интернет аукционах: Au.ru, Newmolot.ru;

- создание сайта с доменом 2 уровня и размещение предложений на интернет-площадках таких как: tiu.ru, blizko.ru, pulscen.ru;

- использование контекстной рекламы GoogleEdwords и Яндекс Директ;

- создание и раскрутка (SEO продвижение) собственного сайта;

- распространение визиток

### 3.3 Оценка эффективности маркетинговых решений

Для измерения эффективности маркетинговых мероприятий, проводимых небольшой компанией, предложено использовать следующие ключевые показатели:

- коэффициент конверсии количества купивших услугу к количеству откликнувшихся на рекламный призыв;
- средняя стоимость одного заказа;
- норма прибыли;
- количество заказов от одного среднего клиента в данной компании за определенный промежуток времени (1-5 лет).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результатом дипломного проекта явилась разработка маркетинговой стратегии для предприятия «Спектр-сварка».

Прежде всего, был проведен анализ российского рынка услуг по сварке. В частности определена конкурентная ситуация на рынке сварочных услуг, характеризующаяся высоким уровнем угрозы со стороны услуг-заменителей, высоким уровнем внутриотраслевой конкуренции, высоким уровнем угрозы входа новых игроков, средним уровнем угрозы ухода клиентов, низким уровнем влияния поставщиков.

Во втором разделе дипломного проекта были выявлены сильные и слабые стороны предприятия, перечислены основные услуги «Спектр-сварка», проанализированы факторы макросреды. Отдельно было рассмотрено поведение потребителя сварочных услуг.

В третьем разделе все собранные характеристики предприятия были проанализированы и наиболее значимые из них были занесены в итоговую таблицу SWOT-анализа, выводы были использованы для определения программ и мероприятий комплекса маркетинга. Для предприятия проведена многомерная сегментация, выявлены целевые сегменты, осуществлено позиционирование предприятия на рынке.

Итогом работы является перечень программ по элементам комплекса маркетинга и способы оценки эффективности маркетинга, ключевыми из них является норма прибыли, количество звонков, конверсия и количество лояльных клиентов.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1) ОКВЭД для сварочных работ. – Режим доступа: <http://оквэд.рф/qa/okved-svarochnye-raboty.html>

2) Общественный Портал госзакупок. [Электронный ресурс]. Код ОКПД 28.52.20 - Услуги по обработке металлических изделий с использованием прочих основных технологических процессов машиностроения. – Режим доступа: <http://www.gov-zakupki.ru/cody/okpd/28.52.20>

3) Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности. Услуги по сварке, склеиванию и другим способам соединения металлических изделий [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.okpd.info/query/?q=28.52.20.114&qt=code>

4) Национальное Агентство Контроля Сварки. [Электронный ресурс] Обзор сектора сварка и родственные процессы, неразрушающий контроль и разрушающие испытания сварных соединений, создан по решению национального совета при президенте РФ по профессиональным квалификациям (НСПК) от 29 июля 2014 года. Стр 5 – Режим доступа: [http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor\\_sektora\\_20012016.pdf](http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor_sektora_20012016.pdf)

5) обзор сектора сварка и родственные процессы, неразрушающий контроль и разрушающие испытания сварных соединений, создан по решению национального совета при президенте рф по профессиональным квалификациям (НСПК) от 29 июля 2014 года. Стр 8 [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor\\_sektora\\_20012016.pdf](http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor_sektora_20012016.pdf)

6) Сайт: Электро-газосварщик. Способы дуговой сварки – Режим доступа: <http://electrowelder.ru/index.php/duga.html?limitstart=0>

7) Маркетинг: учебно-методическое пособие / сост. И. В. Ильичева. – Ульяновск : УЛГТУ, 2010. – 24 с.

8) Маркетинг: учебно-методическое пособие / сост. И. В. Ильичева. – Ульяновск: УЛГТУ, 2010. – 25 с.

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		77

9) обзор сектора сварка и родственные процессы, неразрушающий контроль и разрушающие испытания сварных соединений, создан по решению национального совета при президенте РФ по профессиональным квалификациям (нспк) от 29 июля 2014 года. Стр 29 [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor\\_sektora\\_20012016.pdf](http://spks.naks.ru/spks/upload/obzor_sektora_20012016.pdf)

10) Прогноз экономического развития России в 2015-2018 годах.[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.veb.ru/common/upload/files/veb/analytics/macro/progn201511.pdf>  
стр 20

11) прогноз экономического развития России в 2015-2018 годах. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.veb.ru/common/upload/files/veb/analytics/macro/progn201511.pdf>  
стр 9

12) «ExpertOnline»: Общенациональный еженедельный деловой журнал. Россияне перешли к жесткой экономии. 09.10.2015г. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://expert.ru/2015/10/9/nachalas-zhestkaya-ekonomiya/>

13) Nielsen – международная исследовательская компания. [сайт] – Режим доступа: <http://www.nielsen.com/ru/ru/insights/news/2016/consumer-confidence-index-q1-2016-russia.html>

14) гарант.ру – информационно-правовой портал. [Электронный ресурс]. Факторы и условия социально-экономического развития Российской Федерации в 2016 - 2018 годах – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71224462/#ixzz47hgjxsmd>

15) Информация официального сайта Министерства финансов Российской Федерации. [Электронный ресурс] Основные направления налоговой политики Российской Федерации на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов – Режим доступа: [http://minfin.ru/ru/document/?id\\_4=62450](http://minfin.ru/ru/document/?id_4=62450)

16) Официальный сайт Бизнес-ФМ, ООО «БФМ.РУ» [Электронный ресурс]Малый бизнес ждет повышение налога на 16% – Режим доступа: <http://www.bfm.ru/news/307166>

17) Российская газета[Электронный ресурс]. Российская Бизнес-газета - Налоговое обозрение №1023 (44)ЕНВД сдает позиции10.11.2015– Режим доступа: <http://rg.ru/2015/11/10/nalog.html>

18) Российская газета [Электронный ресурс]мораторий на проверки малого бизнеса02.01.2016 09:10 Рубрика: Экономика – Режим доступа: <http://rg.ru/2016/01/02/biznes-site.html>

19) БИЗНЕС КЛУБ ОНЛАЙН: Интернет –журнал [Электронный ресурс]Налоги для ИП в 2016 году: повышение, изменения – Режим доступа: <http://biznesklubonline.com/stati/889-nalogi-dlya-ip-v-2016-godu-povyshenie-izmeneniya/>

20) федеральная строительная база: интернет-сервис для поиска информации в строительной отрасли. [Электронный ресурс] – Режим доступа:

[http://poiskstroek.ru/objects?objectfilter\[query\]=сварочныеработы&objectfilter\[type\]=1&objectfilter\[stage\]=3&sort=price.desc21](http://poiskstroek.ru/objects?objectfilter[query]=сварочныеработы&objectfilter[type]=1&objectfilter[stage]=3&sort=price.desc21)<http://poiskstroek.ru/blog/analytic>  
[s/obem-rabot-stroitelstva-v-rf-za-2015-god](http://poiskstroek.ru/blog/analytic/s/obem-rabot-stroitelstva-v-rf-za-2015-god)

21) Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс] ОБЪЕМ РАБОТ, ВЫПОЛНЕННЫХ ПО ВИДУ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ "СТРОИТЕЛЬСТВО" В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ – Режим доступа: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/stroit/strt3.xls](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/stroit/strt3.xls)

22) Сайт Минэкономразвития России[Электронный ресурс]В 2016 году малому и среднему бизнесу планируется предоставить субсидий на 10,2 млрд. рублей. 16 декабря 2015 г. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depmb/20151216>

23) Российская Бизнес-газета - №1016 (37) [Электронный ресурс]Сами не сварят 22.09.2015 – Режим доступа: <http://rg.ru/2015/09/22/svarka.html>



24) Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]Выпуск квалифицированных рабочих, служащих по профессиям – Режим доступа:  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/education/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/education/#)

25) Горшков Р.К., Ульянова А.В. Организационные положения по развитию системы стратегического управления и планирования на строительных предприятиях малого и среднего бизнеса отрасли // Вестник МГСУ 2015. № 6. – 354 с.

26) Сайт experttrub.ru: Всё про сантехнику и трубы. [Электронный ресурс]ВЫБОР В ПОЛЬЗУ ГИБКИХ ГОФРИРОВАННЫХ НЕРЖАВЕЮЩИХ ТРУБ – Режим доступа:  
<http://experttrub.ru/stalnye/gofrirovannaya-nerzhaveyushhaya.html>

27) Официальный сайт Valtec, производитель инженерной сантехники. [Электронный ресурс]ПОЛИПРОПИЛЕНОВЫЕ ТРУБЫ – Режим доступа:  
[http://valtec.ru/document/article/know\\_about\\_polypropilen.html](http://valtec.ru/document/article/know_about_polypropilen.html)

28) Сайт Технологии и Наука. [Электронный ресурс]Клей, заменяющий сварку металлов 16.01.2016 – Режим доступа: <http://ogend.ru/nu/tehnologii-nu/izobreteniya-tehnologii-nu/sozdan-klej-zamenyayushhij-svarku-metallov.html>

29) Сайт Городской Информационной Системы «Дубль ГИС», Апрель 2016 [Электронный ресурс] Сварочные работы в Красноярске – Режим доступа:  
<http://2gis.ru/krasnoyarsk/search/сварочные%20работы/firms/bound/tab/firms?queryState=center%2F92.973862%2C56.029279%2Fzoom%2F12>

30) Официальный сайт «НГС24. Новости».11.05.2016[Электронный ресурс]Нищета сибирская 11.05.2016 – Режим доступа:  
[http://ngs24.ru/news/articles/2450663/?remove\\_session=1a33e4ddb961b2c42ec670a707e442081](http://ngs24.ru/news/articles/2450663/?remove_session=1a33e4ddb961b2c42ec670a707e442081).

31) Акмаева, Р.И. Стратегическое планирование и стратегический менеджмент /Р.И. Акмаева. М., 2013. - 208 с.

32) Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент: понятия, концепции, инструменты принятия решений. -М.: ИНФРА-М, 2014. -320 с.

33) Старикова М.С. Оценка конкурентоспособности продукта в условиях отсутствия прямых аналогов // Успехи современной науки. 2015. №1. – 255 с.

34) Фатхутдинов, Р. А. Стратегический маркетинг/Р. А. Фатхутдинов. - М.: ЗАО Бизнес-школа «Интел -Синтез», 2015. -640 с.

35) Портер М. Конкурентная стратегия. Методика анализа отраслей и конкурентов. Альпина Бизнес Букс, 2012. – 398 с.

36) Томпсон А.А., Стрикленд А.Дж. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии. -М.: Банки и биржи. ЮНИТИ, 2012. -576 с.

37) Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. -М.: Дело, 2012 – 345 с.

38) Грант Р.М. Современный стратегический анализ. -СПб.: Питер, 2014. -560 с.

39) Сайт: Научно-техническая библиотека СГТУ имени Гагарина Ю. А. [Электронный ресурс]SNW-Анализ. Внутренняя среда организации – Режим доступа: [http://lib.sstu.ru/open/petrov/gl\\_3.pdf](http://lib.sstu.ru/open/petrov/gl_3.pdf)

40) Koch R. (2012). The Financial Times Guide to Strategy: How to Create and Deliver a Winning Strategy. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, NJ

41) Marshall P. (2012). 80/20 Sales and Marketing: the Definitive Guide to Working Less and Making More. EntrepreneurPress, Irvine, CA.

42) Павлов О.М. Ключевые инструменты измерения эффективности маркетинга в малом бизнесе. Журнал: Маркетинг и финансы 04(04)2013г. Стр. 302

43) IntelligentEnterprise/RE («Корпоративные системы») - деловой ИТ-журнал, ориентированный на СІО, ИТ-директоров и высший ИТ-менеджмент

компаний. ЗАО «СК Пресс» [Электронный ресурс]ROI — до мелочей.№18 (83), 2013 Цена времени – Режим доступа: <http://www.iemag.ru/master-class/detail.php?ID=15691>

44) Сайт: «Об Экономике» [Электронный ресурс]Норма прибыли, Опубликовано 22 мая 2012 – Режим доступа: <http://economics.pp.ua/norma-pribyli.html>

45) Сайт партнера в России Школы Джея Абрахама [Электронный ресурс] Как вывести бизнес из тупика. 2011г– Режим доступа: [http://jayabraham.ru/JayAbraham\\_Sticking\\_Point.pdf](http://jayabraham.ru/JayAbraham_Sticking_Point.pdf)

46) Сайт: 3g-svarka. Сайт о методах сварки. [Электронный ресурс] Что такое TIG, MIG-MAG, MMA сварка и как она расшифровывается – Режим доступа: <http://3g-svarka.ru/rasshifrovka-tig-mig-mag-mma-svarka.php>

47) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://svarwik.ru/vidyi-svarki-2/kontaktnaya-svarka/>

48) Сайт производственной компании «Тор» - производитель сварочного оборудования [Электронный ресурс]Пособие сварщика.– Режим доступа: [http://torus200.ru/public/weld\\_008.html](http://torus200.ru/public/weld_008.html)

49) Сайт «PowerBranding» - образовательный проект, созданный для обучения начинающих специалистов практическим основам маркетинга, брендинга и рекламы.[Электронный ресурс] Концепция маркетинг — микс (4P, 5P, 7P) – Режим доступа: <http://powerbranding.ru/osnovy-marketinga/4p-5p-7p-model/>

50) Интернет-журнал о бизнесе: «Forbes»[Электронный ресурс]Единый налог для малого бизнеса повысят почти на 16% – Режим доступа: <http://www.forbes.ru/news/304907-edinyi-nalog-dlya-malogo-biznesa-povysyat-pochti-na-16>

51) Журнал «РБК» —аналитические статьи, посвящённые проблемам бизнеса [Электронный ресурс] Единый налог для малого бизнеса вырастет почти на 16% 5 ноя 2015, 09:00 - Режим доступа: [http://www.rbc.ru/ins/own\\_business/05/11/2015/563779ab9a79473558fd8393](http://www.rbc.ru/ins/own_business/05/11/2015/563779ab9a79473558fd8393)

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		82

52) Гольдштейн Г.Я Стратегический менеджмент Учебное пособие, Изд.2-е, доп. / Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2011. – 58 с.

53) Маниловский Р.Г.и др. Бизнес-план. Методические материалы. 3-е изд. М.: Финансы и статистика, 2010.

					СФУ ИУБПЭ ДП – 080111.65 Маркетинг	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		83

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Описание ключевых профессий сектора сварочных работ

№ п/п	Наименование профессии	Описание
1.	Сварщик дуговой сварки плавящимся покрытым электродом	Ручная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов дуговой сварки плавящимся покрытым электродом
2.	Сварщик дуговой сварки плавящимся электродом	Частично-механизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов дуговой сварки плавящимся электродом в защитном газе, под флюсом и самозащитной проволокой
3.	Сварщик дуговой сварки неплавящимся электродом	Ручная и частично-механизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов дуговой сварки неплавящимся электродом в инертном газе и плазменной сварки
4.	Сварщик газовой сварки	Ручная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов газовой сварки
5.	Сварщик термитной сварки	Термитная сварка деталей из металлических материалов
6.	Сварщик полимерных материалов	Ручная и частично-механизированная сварка конструкций из полимерных материалов с применением процессов сварки нагретым инструментом, нагретым газом и экструзионной сварки
7.	Сварщик-оператор дуговой сварки плавящимся электродом	Полностью механизированная, автоматическая и роботизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов дуговой сварки плавящимся электродом в защитном газе, под флюсом и самозащитной проволокой
8.	Сварщик-оператор дуговой сварки неплавящимся электродом	Полностью механизированная, автоматическая и роботизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов дуговой сварки неплавящимся электродом в инертном газе и плазменной сварки
9.	Сварщик-оператор полимерных материалов	Полностью механизированная и автоматическая сварка конструкций из полимерных материалов с применением процессов сварки нагретым инструментом, с закладными нагревателями и экструзионной сварки
10.	Сварщик-оператор контактной сварки	Полностью механизированная, автоматическая и роботизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов контактной сварки
11.	Сварщик-оператор диффузионной сварки	Полностью механизированная и автоматическая диффузионная сварка деталей и конструкций
12.	Сварщик-оператор лучевой сварки	Полностью механизированная, автоматическая и роботизированная сварка конструкций из металлических материалов с применением процессов электронно-лучевой и лазерной сварки
13.	Резчик термической резки металлов	Ручная, полностью механизированная и автоматическая резка листового и профильного проката, конструкций и поверхностная строжка отливок и деталей с применением термических процессов резки и строжки
14.	Паяльщик	Ручная, частично или полностью механизированная и автоматическая пайка деталей, инструмента и изделий из металлических материалов

## Окончание приложения

15.	Термист по термообработке металлоконструкций	Выполнение до, во время и после сварки операций по нагреву и охлаждению для изменения структуры металла и придания деталям металлоконструкций необходимых технологических и эксплуатационных свойств
16.	Дефектоскопист	Проведение неразрушающего контроля материалов (в том числе соединений материалов), деталей, сборочных единиц и других объектов контроля
17.	Инженер-дефектоскопист	Проведение неразрушающего контроля материалов (в том числе соединений материалов), деталей, сборочных единиц и других объектов контроля с определением соответствия объекта контроля требованиям нормативной и иной документации
18.	Специалист по механическим испытаниям сварных соединений и наплавленного металла (в т.ч. лаборант, инженер)	Проведение механических испытаний сварных соединений и наплавленного металла с определением соответствия результатов испытаний требованиям нормативной и иной документации
19.	Специалист по металлографическим исследованиям сварных соединений и наплавленного металла	Макро- и микро- анализ структуры и дефектов основного и наплавленного металла сварного соединения
20.	Специалист сварочного производства (в т.ч. инженер, мастер, технолог)	Организация, руководство и обеспечение процессов изготовления (ремонта, монтажа, реконструкции, строительства) продукции различного назначения с применением сварки и/или родственных процессов
21.	Контролер сварочных работ	Контроль за соблюдением технологических требований к производству сварочных (наплавочных) работ и за качеством готовой сварной продукции
22.	Наладчик сварочного и газоплазморезательного оборудования	Обслуживание, ремонт и наладка сварочного и газоплазморезательного оборудования
23.	Мастер производственного обучения по сварке	Профессиональное обучение и подготовка специалистов рабочих специальностей в области сварки

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата